

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)  
УНИВЕРСИТЕТ**

**Составлен в соответствии с  
государственными требованиями к  
минимуму содержания и уровню  
подготовки выпускников по  
направлению «Гостиничное дело» и Положением  
«Об УМКД РАУ».**

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор института**

**Сандоян Э.М.**



**Институт: Экономики и бизнеса**

**Кафедра: Туризма и сферы услуг**

**Автор(ы): к.э.н Мантарян С.К**

***УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС***

**Дисциплина: Управление качеством гостиничных услуг**

**Для бакалавриата: очной формы обучения**

**Направление: Гостинично едело 43.03.03**

**ЕРЕВАН - 2021**

## **1. Цели освоения дисциплины**

Для динамичного развития в современных условиях рыночной экономики предприятиям гостиничного бизнеса предъявляются принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любого предприятия туристической индустрии на внутреннем и международном рынке, ее устойчивое положение и перспективы развития на рынке услуг определяются уровнем конкурентоспособности услуг, а конкурентоспособность связана с основными двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества услуг. Причем фактор качества услуг постепенно выходит на первое место. Производительность труда уступают место качеству услуг.

В дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» рассматриваются основы управления качеством услуг, специфика управления качеством услуг в гостеприимстве, стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг в гостеприимстве, разработки и внедрения процедур направленные на повышение качества услуг в гостеприимстве, излагаются основы разработки и внедрения корпоративных, государственных и международных стандартов в области качества услуг в гостеприимстве, а также рассматриваются нормы действующих нормативных правовых актов.

Целью преподавания дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению системы качеством и улучшению технологий обслуживания и услуг постоянной целью в гостеприимстве. С этой целью задачи дисциплины являются;

- изучение процесса обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- рассмотрение критериев и показателей качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение системы управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ процессов стандартизации и сертификации обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение факторов качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение методов и принципов оценки качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение стандартов обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве
- анализ мероприятий и процессов по улучшению качества обслуживания и услуг в гостеприимстве.

Дисциплина относится к вариативной части блока Б1 учебного плана. Учебный курс имеет не только теоретическое, но и практическое значение для студентов и раскрывает взаимосвязь качественных и количественных показателей бизнес процессов.

Особое внимание в предлагаемом курсе, уделяется рассмотрению воздействия усовершенствования системы управления качеством услуг на финансовую деятельность предприятий в гостеприимстве.

## **2. Место дисциплины в структуре магистерской программы**

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания по микроэкономике, сертификации и стандартизации услуг в туризме.

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- способностью разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию (ПК-1);
- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии (ПК-5);
- владением приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-7);
- способностью разрабатывать и внедрять нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии (ПК-10);
- способностью к разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии (ПК-14).

В результате изучения рассматриваемой дисциплины выпускник должен:

- |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знать</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• стандарты, правила, общие принципы, требования к качеству услуг в гостиничном бизнесе, основные системы качества;</li><li>• законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие обеспечение качества в гостиничном бизнесе;</li><li>• процедуру оформления документов, относящиеся к качеству услуг в гостиничном бизнесе.</li></ul>                                                |
| <b>Уметь</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• дать определение и характеристику основным понятиям качества услуг в гостиничном бизнесе;</li><li>• обосновать необходимость проведения работ по классификации, сертификации услуг в сфере сервиса;</li><li>• определять характерные особенности различных систем качества в гостиничном бизнесе.</li></ul>                                                                             |
| <b>Владеть</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по обеспечению качества услуг в гостиничном бизнесе;</li><li>• навыками составления акта оценки соответствия услуг, предоставляемых предприятиями в сфере сервиса требованиям определённых нормативных документов;</li><li>• о навыках проведения инспекционного контроля сертифицированных услуг.</li></ul> |

#### 4. Структура и содержание дисциплины Управление качеством гостиничных услуг

№ п/п	Раздел дисциплины	год	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Л	С	СРС	
1	Тема 1. Общие понятия управления качеством в гостеприимстве		10	9	5	10	Опрос
2	Тема 2. Механизмы и методы управления качеством в гостеприимстве						Опрос
3	Тема 3. Особенности существующих систем управления качеством		10		5	10	Контрольная работа
4	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере обеспечения качества услуг в гостеприимстве		5		5	5	Опрос
5	Тема 5. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством в гостеприимстве		5	9	3	5	Опрос
6	Тема 6. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством		6			5	Опрос
	<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>Зачет</b>

#### 5. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» используются следующие методы обучения и формы организации занятия:

- лекции и семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- компьютерные занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарским занятиям, выполнение указанных выше письменных работ.

При реализации программы «Современные проблемы менеджмента» используются следующие образовательные технологии:

- деловые игры;
- разбор конкретных ситуаций в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных управленческих проблем;
- тренинги в виде «мозгового штурма» при решении проблем и задач;
- внеаудиторная работа в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании тех или иных моделей и концепций, подготовка рефератов и эссе, а также тезисов для студенческих конференций и т.д.).

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Самостоятельная работа студентов, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе обучающихся с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме,
- выполнении домашних заданий,
- переводе материалов из тематических информационных ресурсов с иностранных языков,
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку,
- изучении теоретического материала к практическим занятиям,
- подготовке к экзамену.

Материал, предоставляемый на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе дисциплины. При самостоятельной работе следует прочитать рекомендованную литературу. Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы.

*Формы и содержания текущего, промежуточного и итогового контроля*

- Текущий контроль. Текущий контроль проводится с целью определения качества усвоения лекционного материала в форме устных и письменных опросов.

Итоговая оценка знаний текущего контроля складывается как по результатам письменных работ, проводимых по пройденным темам, так и по степени активности участия магистрантов на семинарских занятиях.

- Промежуточный контроль. Промежуточный контроль проводится один раз в течение учебного семестра. Магистранты, руководствуясь учебно-методическим планом, находят ответы на контрольные вопросы по каждой теме образовательной программы. Промежуточный контроль основан на письменной работе.
- Итоговый контроль по курсу. Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен экзамен. При этом экзамен проводится в устной форме на основе контрольных вопросов.

**Темы, выносимые на самостоятельную проработку:**

1. Качество как социально-экономическая и философская категория.
2. Эволюция системы качества в контексте соотношения японского и американского подходов.
3. Международный опыт управления качеством услуг в гостеприимстве.
4. Современное состояние стандартизации и сертификации сферы услуг.
5. Качество услуг как фактор повышения конкурентоспособности предприятия.
6. Методики исследования системы качества предприятия и степени удовлетворенности потребителей.

7. Современные подходы к управлению качеством.
8. Способы мотивации персонала в системе управления качеством.

**Примерный перечень научных проблем и направлений научных исследований:**

1. Специфические особенности управления качеством услуг в гостеприимстве.
2. Проблемы управления качеством услуг в современных условиях рынка РА.
3. Факторы, влияющие на создание качественных услуг российских предприятий гостеприимства и туризма.
4. Изучение зарубежного опыта управления качеством и возможность применения его в практике работы современных туристских организаций.
5. Возможность применения зарубежного опыта управления качеством в современных условиях в туристических организациях.
6. Разработка инновационных подходов к управлению качеством в туристской индустрии.

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Управление качеством услуг в гостеприимстве»**

***Основная литература:***

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. Изд.7-е, стер. / Учеб.пос. - М., Омега-Л, 2010. - 400 с.
2. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. / Учебник. - М., ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 239 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство. / Чудновский А.Д. Учебник. - М., Тандем, ЭКМОС, 2001. - 400 с.
4. Туризм и гостиничное хозяйство. / Шматько Л.П. Учеб.пос. - М., Рост./Д., МарТ, 2005. - 352 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. Изд.4-е, перераб., доп. Пер.с англ. В.Н. Егорова. / Учеб.пос. - М., ЮНИТИ, 2008. - 712 с.
6. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. Пер.с англ. / Учебник. - М., ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 880 с.
7. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. / Учебник. - М., КНОРУС, 2006. - 320 с.
8. Волошин Н.И. Правовые основы туристской деятельности. / Учеб.пос. - М., Сов.спорт, 2002. - 424 с.
9. Гречихин А.А., Древис Ю.Г. Вузовская учебная книга. Типология, стандартизация, компьютеризация. / Учеб.-метод.пос. - М., Логос, 2000. - 255 с.
10. Гуцин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П. Сервисное право. / Свириденко Ю.П. Учеб.пос. - М., Маркетинг, 2002. - 360 с.
11. Димов Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация. Изд.3-е. / Учебник. - СПб., Питер, 2010. - 464 с.

***Дополнительная литература:***

1. Гамов В.К., Старичков Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме: учебное пособие/ В.К. Гамов, Н.В.Старичков. Ростов/Дон: Феникс, 2007
2. Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие/ под ред. В.С. Сенина, А.В. Денисенко. –М.: «Финансы и статистика», 2004.
3. Гулиев Н.А., Смагулов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг. М.: Флинта, МПСИ, 2008.

4. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация туристических услуг. М.: «Финансы и статистика», 2005.
  5. Замосковский О.П. Система государственных и международных стандартов по туризму. М.: МЭСИ, 1997.
  6. Лукичева Л.И. и др. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. М.: «Финансы и статистика», 2003.
  7. Сенин В.С. Организация международного туризма. М.: «Финансы и статистика», 2003
- Другие источники и периодические издания :*
1. [www.mineconomy.am](http://www.mineconomy.am)
  2. Туризм: Практика, проблемы, перспективы.
  3. <http://www.tourismconomics.com/>
  4. [Tourinfo.am](http://Tourinfo.am)

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»**

Лекции проводятся с применением слайдовых презентаций в формате PowerPoint в аудиториях, оснащенных компьютерами, проекторами и другими техническими средствами. Презентация слайдов сопровождается изложением теоретического материала. Анализ и освоение слайдовых материалов проводится в аудитории совместно с магистрантами.

Весь дидактический материал предоставляется магистрантам в электронной форме. Предоставляется также список научной и методической литературы в целях более глубокого самостоятельного изучения курса. Обеспечивается активное участие магистрантов в подготовке презентационных материалов, что способствует развитию их практических навыков в НИД.

## Распределение весов по модуля и формам контроля

Формы контролей	Весы форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Весы форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Весы оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Весы итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Весы результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля	
	M1 <sup>1</sup>	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3			
<b>Вид учебной работы/контроля</b>												
Контрольная работа			0.5									
Тест												
Курсовая работа												
Лабораторные работы												
Письменные домашние задания												
Реферат												
Эссе												
Активность во время семинара			0.5									
<i>Другие формы (Указать)</i>												
Весы результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей							0	0	1			
Весы оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей												
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0		
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0		
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1		
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											1	
<b>Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)</b>												<b>Зачет</b>
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

<sup>1</sup> Учебный Модуль