

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.03.2026 15:51:35
Уникальный идентификационный код:
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»**
*Экономический факультет
Кафедра Экономики*

УТВЕРЖДЕНО
На заседании Ученого Совета АНО
ВО «Институт экономики и
управления в промышленности»
15.12.2025 г. протокол № 18



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ, ТУРИЗМЕ И
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»**

43.03.03 «Гостиничное дело»
(профиль – Гостиничный и ресторанный бизнес)

Квалификация выпускника: бакалавр

Москва, 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является - формирование у будущих специалистов системы современных знаний, умений и навыков, позволяющих им на высокопрофессиональном уровне осуществлять управление качеством в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение ключевых концептуальных принципов и процессов системы менеджмента качества, понятийных значений основных терминов, используемых в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- расширение представлений о характерных особенностях управления качеством в сфере гостеприимства;
- понимание роли и значения менеджмента качества в повышении имиджа и конкурентоспособности российских компаний гостиничного и ресторанного бизнеса;
- ознакомление с наиболее известными в мировой и российской практике стандартами в области управления качеством;
- приобретение знаний о нормативно – правовых документах, регламентирующих деятельность по управлению качеством в сфере гостеприимства;
- формирование у обучающихся способности самостоятельно осуществлять оценку альтернативных вариантов и выбор оптимальных решений, позволяющих на высоком профессиональном уровне осуществлять управление качеством в сфере гостеприимства.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Планируемые результаты обучения дисциплине

Изучение дисциплины «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» направлено на формирование следующих **обще профессиональных компетенций и индикаторов их достижения:**

Категория (группа) ОПК	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений общепрофессиональной компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает критерии качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК–3.3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- современные тенденции системы менеджмента и критерии оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Уметь:

- профессионально организовывать процесс оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей в сфере гостеприимства и общественного питания

Навыки и/или опыт деятельности:

- обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями отечественных и международных стандартов

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части общепрофессионального цикла дисциплин учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля подготовки «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Тематический план

Семестр 6

№ темы	Наименование темы дисциплины	Количество часов контактной работы			Итого ак. часов
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1.1	Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг	2	3	6	11
1.2	Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей	2	2	5	9
1.3	Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и услуг гостеприимства	2	3	5	10
1.4	Оценка показателей качества услуг – индикатор подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса	2	3	5	10

2.1	Основные понятия и принципы системы менеджмента качества	2	2	5	9
2.2	Политика и цели в области качества, планирование их достижения	2	2	5	9
2.3	Применение процессного подхода к системе менеджмента качества	2	3	5	10
2.4	Концепция риск - ориентированного мышления	2	3	5	10
3.1	Организация процесса аудита менеджмента качества	2	2	5	9
3.2	Разработка программы внутреннего аудита	2	3	5	10
3.3	Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК	2	3	5	10
3.4	Сбор и верификация информации в процессе проведения внутреннего аудита	2	3	5	10
4	Форма аттестации (экзамен)	0	0	0	27
	Итого 144ч.	24	32	61	144

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел I Качество как объект управления в индустрии гостеприимства и общественного питания

Тема 1.1. Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг

Среди различных подходов к толкованию термина «качество услуги» наиболее употребляемым является определение, данное в Международном Стандарте ИСО 9001:2015 «Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны, а также включает воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя».

Сегодня влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя и оказывает непосредственное влияние на имидж, репутацию и конкурентоспособность организации. Применительно к продукции и услуги термин «конкурентоспособность» часто отождествляется с понятием «качество», которое включает в себя: технический уровень качества, качество изготовления и экономический эффект от использования продукции и услуги. Исходя из этого, конкурентоспособность определяется как характеристика продукции и услуги, в которой отражается их отличие от конкурентов как по степени соответствия конкретной потребности, так и по затратам на их удовлетворение.

Качество продукции и услуги совершенствуется под воздействием объективных факторов, важнейшим из которых является улучшение материальных и культурных условий жизни людей и возрастание их потребностей. На современном этапе существенно расширяются возможности экспорта, а мировой

рынок требует, главным образом, высокого качества продукции. Потребители, имея возможность выбора, с ростом доходов и понимания того, что они достойны лучшего качества, обязательно переключатся на продукцию конкурентов, обеспечивающих более высокое качество. По данным Международной ассоциации обслуживания клиентов завоевание нового клиента стоит в пять раз дороже, чем сохранение старого.

Достижение и поддержание высокого уровня качества в рамках организации зависит от системного подхода к управлению качеством, призванного обеспечить понимание и удовлетворение потребностей заказчика. Реализация политики в области качества требует определения первоочередных задач по достижению целей в области качества. В организации должна существовать программа, направленная на постоянное повышение качества услуги, а также на достижение результативности и эффективности полного цикла операций по услуге.

Тема 1.2. Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей

В стандарте ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» установлены требования к процессам «жизненного цикла услуг». Потребители являются движущей силой, влияющей на установление требований к обеспечению качества услуг, которые отличаются от обеспечения качества продукции по причине специфических особенностей услуг.

К специфическим особенностям услуг относятся: 1) услуги материальные, нематериальные и смешанные; 2) непостоянство качества услуг; 3) неотделимость услуг от конкретного исполнителя услуг; 4) неосвязаемость услуг в момент обслуживания потребителей; 5) совпадение времени завершения производства услуг со временем предоставления услуг потребителям; 6) приспособление услуг к индивидуальным запросам потребителей; 7) ограниченность или невозможность количественных характеристик и оценок нематериальных услуг; 8) невозможность применения инструментальных методов испытаний при оценке результата оказания услуг; 9) использование экспертных и социологических оценок соответствия услуг. Услуги не всегда могут быть выражены в материальной форме, поэтому многие характеристики системы обеспечения качества услуг не могут быть измеримы. В таких случаях исполнители услуг могут внедрять соответствующие методы мониторинга с последующей регистрацией полученных результатов.

Организация должна проводить идентификацию предоставляемых услуг и их результатов. Эффективное взаимодействие с потребителями должно обязательно включать информацию о характеристиках, показателях и ожидаемой стоимости услуг. Организация должна определять процедуры по выявлению отклонений предоставляемой услуги от требований, установленных в документах системы обеспечения качества, требований нормативных и технических документов и условий договоров с потребителем.

Тема 1.3. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и услуг гостеприимства

1. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания – это перечень качественных и количественных характеристик органолептических,

физико-химических и микробиологических показателей, обеспечивающих удовлетворение реальных и предполагаемых потребностей потребителей в качественной и безопасной продукции общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и порядок выбора показателей качества продукции установлены в стандарте ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания».

2. Номенклатура показателей качества услуг – это перечень качественных и/или количественных характеристик показателей (свойств) услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг. Номенклатура показателей качества услуг и порядок ее выбора, а также классификация и применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг установлены в стандарте ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

К основным группам показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг, согласно стандарта ГОСТ Р 52113-2014, относятся: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала. К количественным характеристикам показателей услуг относятся: продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни и здоровья потребителя. К качественными характеристиками показателей услуг относятся: профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг осуществляется по следующим признакам: цели применения; физико-статистические признаки и процедуры; методы формирования результатов.

Показатели качества услуг устанавливают на определенных этапах жизненного цикла услуги, которая в свою очередь устанавливается в стандартах на конкретную услугу на основе анализа процесса ее предоставления. Для наиболее сложных материальных услуг перечень и содержание этапов жизненного цикла услуги устанавливают в соответствии с ГОСТ/ИСО 9001:2015.

Тема 1.4. Оценка показателей качества услуг – индикатор подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса

Требования к оценке добросовестности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в процессе производства продукции и оказания услуг установлены в стандарте ГОСТ Р 57676-2017 «Оценка соответствия. Обеспечение добросовестности при производстве товаров, оказании услуг, выполнении работ. Качественные показатели оценки», который введен в действие в РФ с 01.10.2017. Настоящий стандарт основывается на положениях ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ и ФЗ О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ.

В стандарте ГОСТ Р 57676-2017 термину добросовестность дано следующее определение: «Добросовестность - это модель поведения субъекта предпринимательской деятельности, основанная на соблюдении нравственных принципов и правил в хозяйствовании». Подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности осуществляется через оценку показателей качества поставляемой продукции и/или оказания услуг.

Оценка добросовестности включает в себя анализ предыдущей деятельности субъекта предпринимательской деятельности органом по сертификации и является допуском для проведения последующей оценки качества продукции и/или услуги. Номенклатура показателей качества формируется на основании требований, содержащихся в документах, применяемых в национальной системе стандартизации и сертификации.

Процедура по оценке качества продукции и услуги должна соответствовать следующим принципам: а) включать в себя оптимальные показатели качества и не предполагать избыточных требований к продукции и услуге; б) объективно отражать полезность для потребителя повышения качественных показателей продукции и услуги на основании закона убывающей предельной полезности; в) содержать только показатели, результаты которых верифицируемы посредством сравнительных испытаний. Особенность оценки добросовестности лица, оказывающего услуги, заключается в обязательном выезде экспертов на место оказания услуг с целью контроля качества оказания услуг.

Раздел II Современные требования к системе менеджмента качества (СМК)

Тема 2.1. Основные понятия и принципы системы менеджмента качества

Среда, в которой сегодня работает организация, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса. Общество становится более образованным и требовательным, повышая влияние заинтересованных сторон. В этих условиях применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для любой организации, так как помогает улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для деятельности, ориентированной на устойчивое развитие.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» идентичен международному стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems – Requirements». Цель настоящего стандарта направлена на повышение осведомленности организации об ее обязательствах по удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон качеством ее продукции и услуг.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 изложены семь принципов менеджмента качества: 1) ориентация на потребителя; 2) лидерство; 3) взаимодействие работников; 4) процессный подход; 5) улучшение; 6) принятие решений, основанных на свидетельствах; 7) менеджмент взаимоотношений.

Все требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера,

поставляемой продукции и предоставляемых услуг. В настоящем стандарте термины "продукция" или "услуга" применимы только к продукции и услугам, которые предназначены или затребованы потребителем.

Тема 2.2. Политика и цели в области качества, планирование их достижения

Политика в области качества должна соответствовать намерениям и среде организации; поддерживать ее стратегическое направление; создавать основу для установления целей в области качества; включать в себя как обязательство соответствовать установленным требованиям, так и обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества. Организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества. Цели в области качества должны согласовываться с политикой в области качества, быть измеримыми, учитывать установленные требования, подлежать мониторингу, быть доведенными до работников и актуализироваться по мере необходимости. Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить следующие позиции: 1) что должно быть сделано; 2) какие потребуются ресурсы; 3) кто будет нести ответственность; 4) когда эти действия будут завершены; 5) каким образом будут оцениваться результаты.

Тема 2.3. Применение процессного подхода к системе менеджмента качества

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применен «процессный подход», который включает цикл «Планируй - Делай - Проверь – Действуй» (PDCA), и риск - ориентированное мышление. Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. Цикл PDCA может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом

Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и обеспечивать их применение. Кроме того, организация должна определить требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов, их последовательность и взаимодействие, а также обеспечивать процессы СМК необходимыми для них ресурсами. В целях эффективного функционирования процессов СМК необходимо использовать мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности, учитывать риски и возможности, вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процессы достигали намеченных результатов, улучшать процессы СМК.

Организация обязана разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов, регистрировать и сохранять эту информацию, для того, чтобы

обеспечить уверенность в том, что процессы СМК осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

Тема 2.4. Концепция риск - ориентированного мышления

Риск - ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

Ориентация на мышление, основанное на оценке рисков, позволяет организации своевременно выявлять угрозы, способные вызвать отклонения СМК от запланированных результатов, задействовать механизмы по предупреждению и снижению потенциальных факторов риска, а также повысить эффективность реализации появившихся у организации возможностей для развития своей деятельности. В тоже время принятие решений по реализации появившихся возможностей всегда должно основываться на анализе и оценке потенциальных факторов риска. Риск - ориентированное мышление определяет первоочередность принятия мер предосторожности.

Чтобы соответствовать требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организации необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Направление усилий на риски и возможности создает основу для повышения результативности системы менеджмента качества, достижения улучшенных результатов и предотвращение неблагоприятных последствий.

Раздел III Методология проведения внутреннего аудита СМК

Тема 3.1. Организация процесса аудита менеджмента качества

Роль и значение аудита системы менеджмента качества в процессе производственной деятельности в сфере остеприимства. Цели и основные принципы стандартов аудита. Национальные стандарты аудита ГОСТ Р и международные стандарты ИСО и МЭК. Задачи в оценке соответствия систем менеджмента Международного форума по аккредитации (IAF) и Международного сотрудничества по аккредитации лабораторий (ILAC)

Виды аудита: 1) «аудиты первой стороны» или внутренние аудиты, которые проводятся самой организацией или от ее имени для анализа и контроля процессов СМК, функционирующих в данной организации. Они могут служить основанием для декларации о соответствии; 2) «аудиты второй стороны» - это внешние аудиты, которые проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации; 3) «аудиты третьей стороны» осуществляют внешние независимые организации, такие как регулирующие или надзорные органы или организации, проводящие сертификацию. Психологические аспекты проведения аудитов. Задачи, решаемые посредством внутреннего аудита системы менеджмента. Достоинства и недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом. Основные этапы проведения внутреннего аудита.

Тема 3.2 Разработка программы внутреннего аудита

Последовательность процессов управления программой аудита на основе применения цикла PDCA (планирование - выполнение - проверка - действие). Разработка целей программы аудита. Компетентность лица, ответственного за

управление программой аудита. Требования к руководителю аудиторской группы. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Права и обязанности аудитора. Критерии, создающие доверие к компетентности аудиторов. Определение объема программы аудита. Анализ ресурсов, необходимых для программы аудита. Идентификация и оценка рисков программы аудита. Формирование группы по аудиту. Подготовка плана аудита функционирующих систем менеджмента, в котором должны быть отражены область применения и сложность аудита, а также влияние факторов неопределенности на достижение целей аудита.

Тема 3.3. Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК

Типовые действия при проведении внутреннего аудита. Мониторинг программы аудита. Управление выходными данными и записями по программе аудита. Компетентность и оценка аудиторов. Определение критериев оценки аудитора. Поддержание и повышение компетентности аудитора. Типы вопросов, задаваемых аудитором в ходе беседы. Правила общения аудитора с представителями проверяющей структуры. Анализ причин выявленных несоответствий. Результативность коррекций и корректирующих действий. Подготовка заключений и отчета аудита. Завершение аудита и действия по результатам аудита. Оценка результативности процесса аудиторской проверки. Анализ и улучшение программы аудита.

Тема 3.4. Сбор и верификация информации в процессе проведения внутреннего аудита

Методы сбора информации, необходимой для реализации намеченных мероприятий в рамках проводимого аудита. Во время проведения аудита информация должна быть собрана путем необходимых выборок и верифицирована. Форма и объем сведений, представленных в записях, должны демонстрировать, что поставленные цели программы аудита были достигнуты. В качестве свидетельства аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть верифицирована. Выводы и свидетельства аудита должны быть сопоставлены и оценены относительно критериев аудита.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности,

облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. Игровые технологии основаны на теории активного обучения, для которых характерно применение имитационных и неимитационных технологий. Используется для проведения практических, семинарских и лабораторных занятий.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС института и других информационно-коммуникационных технологий (видео-конференц-связь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Раздел I Качество как объект управления в индустрии гостеприимства и общественного питания

Тема 1.1. Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг

Вопросы выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Определения и понятия в области качества.
2. Формирование государственной политики в области качества.
3. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания.
4. Качество и конкурентоспособность, их взаимосвязь.
5. Влияние качества продукции и/или услуг на конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания.
6. Основные составляющие качества услуги для потребителей.

Тема 1.2. Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».
2. Факторы, влияющие на качество услуг и их специфические особенности.
3. Методологические особенности обеспечения качества продукции и услуг на современном этапе.
4. Требования к процессам «жизненного цикла услуг».
5. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество услуг в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
6. Отличительные особенности оценки показателей качества услуг от оценки показателей качества продукции.

Тема 1.3. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и услуг гостеприимства

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».
2. Классификация и номенклатура показателей качества.
3. Надлежащая производственная среда как сочетание человеческих и физических факторов.
4. Принципы обеспечения повышенного качества.
5. Основные группы показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг.

Тема 1.4. Оценка показателей качества услуг – индикатор подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 57676-2017 «Оценка соответствия. Обеспечение добросовестности при производстве товаров, оказании услуг, выполнении работ. Качественные показатели оценки».
2. Подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности путем использования подхода, основанного на менеджменте качества.
3. Требование к добросовестности в области обязательств перед клиентами и заказчиками.
4. Порядок проведения инспекционного контроля при оценке соответствия добросовестности лица, оказывающего услуги, и качества оказываемых им услуг требованиям стандарта ГОСТ Р 57676-2017.
5. Требования к экспертам по оценке добросовестности субъекта предпринимательской деятельности.
6. Требования к экспертам по оценке качественных показателей оказываемых услуг.
7. Руководящие принципы оценки опыта и деловой репутации в соответствии с требованиями ГОСТ Р 66.0.01-2017 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» (дата введения 2018-05-01).

Раздел II Современные требования к системе менеджмента качества (СМК)

Тема 2.1. Основные понятия и принципы системы менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
2. Формулировка, обоснование и характеристика принципов менеджмента качества.
3. Характеристика модели менеджмента качества.
4. Основные преимущества принципа «Ориентация на потребителя».
5. Отличительные особенности менеджмента качества продукции от менеджмента качества услуги.

Тема 2.2. Политика и цели в области качества, планирование их достижения

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные требования к разработке политики в области качества.
2. Характеристика целей в области качества, необходимых для соответствующих функций, уровней и процессов СМК.
3. Удовлетворение потребностей и ожидания заинтересованных сторон.
4. Планирование действий по систематическому и непрерывному улучшению показателей качества деятельности организации.
5. Современные подходы к актуализации и применению документированной информации о целях в области качества.

Тема 2.3. Применение процессного подхода к системе менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Характеристика модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
2. Применение ко всем процессам СМК цикла «Планируй - Делай - Проверьй – Действуй» (PDCA) и риск – ориентированного мышления.
3. Применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.
4. Современные подходы к определению требуемых входов и ожидаемых выходов процессов СМК.
5. Мониторинг, измерение и анализ процессов СМК продукции и услуг.
6. Определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении процессами СМК в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. Роль и значение валидации процессов СМК в течение жизненного цикла продукции и услуги.

Тема 2.4. Концепция риск - ориентированного мышления

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения современной концепции риск - ориентированного мышления.
2. Влияние глобализации на организационные изменения в национальных системах менеджмента риска.
3. Основные нормативно – правовые документы и стандарты, регулирующие и регламентирующие менеджмент риска.

4. Цели, задачи и особенности оценки потенциальных факторов риска в соответствии с принципами и требованиями МОТ, ВОЗ, ИСО и ВТО к системам менеджмента качества.
5. Современные методы оценки рисков.
6. Значение комплексного анализа и оценки риска при принятии решений в сфере гостеприимства и общественного питания.

Раздел III Методология проведения внутреннего аудита СМК

Тема 3.1. Организация процесса аудита менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Определение целей, области и критериев для каждого конкретного аудита.
2. Определение степени соответствия проверяемой СМК или ее составных частей критериям аудита.
3. Выбор соответствующих стандартов на системы менеджмента и законодательных, требований, которые организация обязана выполнять.
4. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
5. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021- 2012 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
6. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».
7. Характеристика Межгосударственного стандарта «ГОСТ ISO/IEC 17000-2012. «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».
8. Оценка факторов, влияющих на эффективность аудита СМК.

Тема 3.2 Разработка программы внутреннего аудита

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Определение объема программы аудита.
2. Идентификация ресурсов для программы аудита.
3. Идентификация и оценка рисков программы аудита.
4. Выбор метода мониторинга программы аудита.
5. Утверждение выходных данных программы аудита.
6. Планирование и составление графиков аудитов с учетом рисков, связанных с программой аудита.
7. Формирование группы по проведению внутреннего аудита.
8. Проведение предварительного совещания.

Тема 3.3. Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Осуществление мониторинга реализации и эффективности программы аудита.
2. Оценка способности СМК обеспечивать соответствие законодательным требованиям, которые организация обязана выполнять.
3. Подтверждение целей, области, критериев и плана аудита.
4. Анализ документов во время проведения аудита.
5. Обмен информацией во время проведения аудита.
6. Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей.
7. Формирование выводов аудита.

8. Подготовка заключений по результатам аудита.
9. Проведение заключительного совещания.
10. Подготовка и рассылка отчета по аудиту.
11. Действия по результатам аудита.

Тема 3.4. Сбор и верификация информации в процессе проведения внутреннего аудита

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Выбор источников информации.
2. Осуществление представительной выборки.
3. Выборки, сделанные по усмотрению.
4. Статистическая выборка.
5. Регистрация и протоколирование несоответствий, выявленных при аудите систем менеджмента качества.
6. Методы регистрации и составления отчетов по выявленным в ходе аудита фактам.
7. Анализ и улучшение программы аудита.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КРИТЕРИИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Форма промежуточной аттестации – экзамен, который проводится на 3-м курсе в 6 семестре.

7.1. Контрольные вопросы для подготовки к экзамену при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Общий подход к созданию системы менеджмента качества (СМК) на предприятии в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2015.
2. Элементы системы менеджмента (управления) качества согласно требованиям стандарта ГОСТ Р/ИСО 9001:2015.
3. Мониторинг и анализ процессов менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями.
4. Порядок разработки и внедрения СМК в деятельность предприятия.
5. Содержание основных этапов по созданию системы менеджмента качества.
6. Классификация показателей качества продукции (товаров, услуг).
7. Необходимость разработки унифицированных международных стандартов ИСО по менеджменту качества, их назначение и эволюция развития.
8. Анализ подходов к учету затрат на внедрение системы менеджмента качества в рамках организации.
9. Особенности механизма применения Международного Стандарта ИСО 9001:2015 на отечественных предприятиях.
10. Понятие и виды контроля качества в сфере услуг.
11. Современные принципы менеджмента качества.
12. Характеристика основных этапов создания системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.
13. Сущность и составляющие менеджмента качества.
14. Роль и значение системы менеджмента качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.

15. Определение термина «качество»: анализ современных подходов к СМК.
16. Японский метод управления качеством.
17. Российский и международный подходы к менеджменту качества.
18. Объект, предмет и основные направления дисциплины «Управление качеством».
19. Роль и значение качества услуги в условиях рыночной экономики.
20. Показатели качества продукции.
21. Классификация показателей качества продукции.
22. Методы определения значений показателей качества.
23. Стадии формирования качества.
24. Современные методологии оценки эффективности СМК на предприятиях сферы услуг.
25. Понятие «конкурентоспособность продукции» и ее значение в условиях рыночной экономики.
26. Ответственность изготовителей за несоответствие качества процессов производства продукции, ее эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям стандартов ИСО.
27. Методы получения комплексного и интегрального показателей качества продукции.
28. Основные и специальные функции менеджмента качества.
29. Отечественный опыт внедрения и реализации СМК на предприятиях.
30. Необходимость перехода на системы менеджмента качества в условиях глобализации.
31. Деятельность международных организаций по совершенствованию менеджмента качества.
32. Основные принципы системы менеджмента качества.
33. Процессный подход к системе менеджмента качества.
34. Политика и цели предприятия в области качества.
35. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
36. Роль статистических методов в менеджменте качества.
37. Значение стандартов менеджмента качества для повышения конкурентоспособности отечественных предприятий по оказанию услуг.
38. Внутренний аудит: сущность, виды, организация функционирования системы внутренних аудитов на предприятии сферы гостеприимства.
39. Введение в аудит менеджмента качества. Виды аудитов СМК.
40. Критерии профессионализма аудитора по проверке системы менеджмента качества.
41. Этапы проведения аудита СМК. Планирование и подготовка аудита. Объект аудита, область аудита.
42. Этапы проведения аудита СМК. Проведение работы «на месте».
43. Этапы проведения аудита СМК. Совещания аудиторов. Свидетельства и наблюдения.
44. Этапы проведения аудита СМК. Предварительный отчет об аудите.
45. Официальный отчет об аудите.

46. Аудит систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р /ИСО 19011.
47. Правила оформления результатов внутреннего аудита СМК.
48. Характеристика методов системного решения проблем в области качества.
49. Классификация процессов СМК на основе стандартов ИСО серии 9000.
50. Результативность СМК. Подходы к оценке результативности.
51. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК.
52. Современные подходы к совершенствованию качества процессов производства продукции (товаров и услуг).
53. Структура бизнес-процессов СМК и требования к ним. Процесс «Ответственность руководства».
54. Структура бизнес-процессов СМК и требования к ним. Процесс «Менеджмент ресурсов».
55. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Создание продукции».
56. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Измерение, анализ и улучшение».
57. Методология разработки и внедрения СМК.
58. Универсальные принципы менеджмента качества.
59. Характеристика действующих российских и международных стандартов ИСО серии 9000.
60. Сущность «процессного подхода» к созданию СМК.
61. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
62. Интегрированные системы менеджмента.
63. Повышение эффективности внедрения и реализации стандарта ИСО 9001 2015 на российских предприятиях.
64. Статистические методы в менеджменте/ управлении качеством.
65. Понятия «оценка соответствия» и «подтверждение соответствия».
66. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия.
67. Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия.
68. Сертификация систем качества продукции и процессов ее производства.
69. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
70. Информационное и компьютерное обеспечение подготовки к сертификации системы менеджмента качества.

7.2. Практические задачи (задания, тесты) для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1) Система менеджмента качества создается для:

- а) реализации политики предприятия в области качества
- б) объединение целей в области качества структурных подразделений организации
- с) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества

2) Механизм управления качеством включает:

- а) издержки предприятия

- b) задачи стратегического планирования
- c) реализацию продукции

3) Политика предприятия в области качества формируется:

- a) руководством предприятия
- b) советом директоров предприятия
- c) нанятым квалифицированным менеджером

4) Системный подход к менеджменту означает, что:

- a) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
- b) подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции
- c) управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации

5) Система менеджмента качества создается для:

- a) реализации политики предприятия в области качества
- b) объединение целей в области качества структурных подразделений организации
- c) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества

6) Механизм управления качеством включает:

- a) издержки предприятия
- b) задачи стратегического планирования
- c) реализацию продукции

7) Политика предприятия в области качества формируется:

- a) руководством предприятия
- b) советом директоров предприятия
- c) нанятым квалифицированным менеджером

8) Какая продукция является более качественной:

- a) изготовленная в соответствии с национальными стандартами;
- b) изготовленная в соответствии с международными стандартами;
- c) изготовленная в соответствии с региональными стандартами;
- d) изготовленная в соответствии с внутрифирменными ТУ;

9) В условиях современной рыночной экономики следующие показатели качества товаров и услуг чаще всего регулируются директивно:

- a) функциональные;
- b) технические;
- c) технико-экономические;
- d) эксплуатационные;
- e) показатели безопасности.

10) С точки зрения управления качеством товар и услуга:

- a) отличаются особенностями производства и оценивания;
- b) отличаются номенклатурой показателей качества;
- c) отличаются методами оценки качества;
- d) отличаются по всем указанным выше составляющим;

е) не отличаются друг от друга.

11) Этапы жизненного цикла товара это:

- а) разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;
- б) маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;
- в) испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;
- г) маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

12) Требования к анализу процессов означает, что организация должна:

- а) определять издержки предприятия
- б) корректировать задачи стратегического планирования
- в) определять, о чем свидетельствуют результаты анализа
- г) Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
- д) умело руководить предприятием
- е) обеспечивать производство требуемыми ресурсами
- ж) принимать меры для достижения запланированных результатов

13) Требования к «принятию мер, необходимых для достижения запланированных результатов» означает, что организация должна:

- а) определять корректирующие и предупреждающие действия
- б) определять желаемый результат, который продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
- в) управлять бизнес-процессами изготовления продукции

14) Требования к мониторингу менеджмента качества означает, что организация должна:

- а) знать поставщиков для своей продукции
- б) повышать качество комплектующих материалов
- в) определять удовлетворенность своей продукцией
- г) Бизнес - процессы- это:
- д) процессы, создающие добавленную ценность,
- е) процессы финансового менеджмента,
- ж) процессы, определяющие эффективность того или иного вида бизнеса.

15) Основные процессы - это:

- а) основные процессы получения заготовок продукции
- б) процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции
- в) процессы жизненного цикла продукции

16) Обеспечивающие процессы - это:

- а) процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции,
- б) информационное обеспечение
- в) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации

17) Требования к процессному подходу означают, что организация должна:

- a) стратегически планировать требования потребителей,
- b) определять последовательность и взаимодействие процессов
- c) учитывать колебание рыночной стоимости исходных ресурсов

18) Процессный подход - это:

- a) принцип организации,
- b) политика качества организации,
- c) руководство к деятельности организации.

19) Процесс определяется как:

- a) управляющая деятельность, имеющая входы и выходы
- b) получение конечной продукции организации
- c) совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход

20) Объект управления качеством - это:

- a) организация,
- b) совет директоров организации
- c) руководство структурных подразделений организации

21) Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:

- a) оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
- b) предварительный этап, предшествующий сертификации,
- c) оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества

22) Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:

- a) разработка сети бизнес- процессов
- b) разработка элементов структуры организации, повышающих качество продукции
- c) распределение ответственности и полномочий

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология;

		– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. - количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

		– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы. - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы при проведении контроля по дисциплине

Устный опрос по разделу «Качество как объект управления в индустрии гостеприимства и общественного питания»

Содержит 2 вопроса.

Форма опроса – комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг
2. Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей

Устный опрос по разделу «Современные требования к системе менеджмента качества (СМК)»

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Основные понятия и принципы системы менеджмента качества
2. Политика и цели в области качества, планирование их достижения
3. Применение процессного подхода к системе менеджмента качества

Устный опрос по разделу «Методология проведения внутреннего аудита СМК»

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Организация процесса аудита менеджмента качества
2. Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК
3. Разработка программы внутреннего аудита

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для устного опроса:

- оценка «отлично»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Обучающийся владеет терминологией, способен приводить примеры, высказывает свою точку зрения с опорой на знания и опыт;

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ логичен, выстроен, но совершены единичные ошибки. Не в полной мере владеет знаниями по всей дисциплине. Даны ответы на дополнительные, поясняющие вопросы;

- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос не полный, с ошибками. Обучающийся путается в деталях, с затруднением пользуется профессиональной терминологией. Есть замечания к построению ответа, к логике и последовательности изложения. Не отвечает на дополнительные вопросы;

- оценка «неудовлетворительно»: ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная, не используется

профессиональная терминология. Ответы на дополнительные вопросы не даны или неверные.

Темы рефератов по дисциплине

1. Роль и значение СМК в повышении конкурентоспособности отечественных предприятий в сфере гостеприимства в условиях рыночной экономики.
2. Характеристика методов получения комплексного и интегрального показателей качества производственных процессов.
3. Отечественный опыт разработки и функционирования системы менеджмента качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.
4. Универсальные принципы и концептуальные положения системы менеджмента качества, зафиксированные в национальных и международных стандартах.
5. Политика и цели предприятий гостеприимства в области качества.
6. Цели, принципы и формы процедуры «оценки соответствия».
7. Основные этапы проведения процедуры «оценки соответствия» менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.
8. Информационное обеспечение при разработке, внедрении и функционировании СМК на конкретном предприятии в сфере гостеприимства.
9. Характеристика методов системного решения проблем при внедрении и реализации СМК в течение жизненного цикла производства продукции (товаров и услуг).
10. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
11. Структура бизнес-процессов СМК и требования к ним.
12. Методология разработки и внедрения СМК на конкретном предприятии.
13. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р/ИСО – 9001:2015.
14. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
15. Внутренний аудит: сущность, виды, организация функционирования системы внутренних аудитов на предприятиях сферы услуг.
16. Мониторинг и анализ процессов менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями.
17. Сущность процессного подхода и его реализация в системе менеджмента качества.
18. Основные и специальные функции менеджмента качества.
19. Классификация и характеристика показателей качества услуг в сфере гостеприимства.
20. Роль и значение качества услуг в условиях рыночной экономики.
21. Законодательство о праве потребителей на безопасность продукции (товаров, работ, услуг).
22. Деятельность международных организаций по совершенствованию стандартов системы менеджмента качества.
23. Повышение эффективности внедрения и реализации стандарта ИСО 9001 2015 на российских предприятиях.
24. Характеристика методов совершенствования качества процессов производства продукции (товаров и услуг).

25. Введение в аудит качества. Виды аудитов.
26. Понятие «конкурентоспособность продукции» и ее значение в условиях рыночной экономики.
27. Анализ основных этапов контроля качества услуг в сфере гостеприимства.
28. Система менеджмента качества организации: значение и выгоды от внедрения.
29. Оценка эффективности системы менеджмента качества: основные моменты.
30. Сертификация системы менеджмента качества на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса: цели проведения и назначение.
31. Критерии выбора интегрированной системы менеджмента качества для конкретного предприятия в сфере гостеприимства.
32. Менеджмент качества в целях достижения устойчивого успеха организации.
33. Развитие систем менеджмента качества.
34. Роль и значение гармонизации стандартов по менеджменту качества.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проверке рефератов:

- оценка «отлично»: содержание работы полностью соответствует теме. Тема глубоко и аргументировано раскрыта. Используются дополнительные материалы, необходимые для ее освещения. Работа структурно выдержана. Мысли изложены логически, последовательно, стилистика соответствует содержанию. Фактические ошибки отсутствуют. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;
- оценка «хорошо»: тема реферата достаточно полно и убедительно раскрыта, есть незначительные замечания. Использовано достаточное количество источников и литературы. Текст изложен логически, структура выдержана, использован литературный язык и профессиональная терминология. Недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис. Имеются единичные фактические неточности. Заключение содержит выводы, вытекающие из содержания основной части;
- оценка «удовлетворительно»: тема реферата в основном раскрыта. Дан верный, но недостаточно полный ответ. Имеются отклонения от темы, отдельные ошибки, неточности, в том числе фактологические. Обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения. Материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения. Выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;
- оценка «неудовлетворительно»: тема реферата полностью нераскрыта. Изложение нелогично, много фактологических, речевых, стилистических и других ошибок. Присутствуют многочисленные заимствования из источников. Выводы отсутствуют либо не связаны с основной частью работы.

8. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

- 1) Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 40 с. — ISBN 978-5-7782-1837-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/47716.html>
- 2) Козлова, А. Т. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии : монография / А. Т. Козлова. — Саратов : Вузовское образование, 2024. — 84 с. — ISBN 978-5-4487-0946-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137589.html>

Дополнительная литература

- 1) Основы гостеприимства : учебно-методическое пособие / составители Н. А. Тимошук. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 228 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90675.html>
- 2) Губарев, А. В. Системы качества : учебное пособие / А. В. Губарев, С. В. Губарева. — Рязань : Рязанский государственный радиотехнический университет, 2024. — 128 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150310.html>

9. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Электронная библиотека <https://www.iprbookshop.ru/>
2. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY. Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Федеральный портал Российское образование . Режим доступа: <http://www.edu.ru>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.