

Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С. Пушкина»
_____ Е.Д. Осипов
« ____ » _____ 2016 г.

Регистрационный № УД- ____ /п.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

для специальности:

1–89 01 01 Туризм и гостеприимство

Учебная программа по дисциплине «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства» разработана для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство», в соответствии с требованиями образовательного стандарта ОСВО 1-89 01 01-2013 и типового учебного плана вышеуказанной специальности.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Д.В. Никитюк, заведующий кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»; кандидат географических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»
(протокол № 10 от 26.05.2016 г.);

Учебно-методической комиссией географического факультета Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»
(протокол № 5 от 30.05.2016 г.);

Научно-методическим советом Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»
(протокол № ___ от _____ 20__ г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по дисциплине «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства» предназначена для реализации содержания образовательных программ высшего образования в рамках цикла специальных дисциплин. Ее отличительными особенностями являются: содержание учебной дисциплины, ориентированное на использование интегративных системообразующих связей в образовательном процессе; применение целостного и компетентностного подходов; значительное усиление роли самостоятельной работы студентов; использование инновационных педагогических технологий.

Особенностями программы является построение учебного материала с учетом требований будущей профессиональной деятельности, использование инновационных педагогических технологий.

Для изучения учебной дисциплины «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства» необходимы базовые знания по дисциплине «Основы менеджмента», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – сформировать у студентов систему фундаментальных и прикладных знаний в области менеджмента качества и управления процессами с учетом специфики сферы туризма и гостеприимства.

Основные задачи изучения дисциплины:

усвоение магистрантами общей методологии, методов и приемов управления качеством, методологии процессного подхода;

усвоение основных мировых систем управления качеством, в том числе концепций TQM, Кайдзен, 6 сигм, ISO, TPS;

усвоение экономических аспектов качества и его составляющих, а также статистических и иных прикладных методов обеспечения качества;

усвоение особенностей, видов, стандартов обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства;

освоение методов и приемов применения процессного подхода и менеджмента процессов в индустрии туризма и гостеприимства;

формирование у магистрантов стойкой приверженности качеству как основополагающей концепции ведения бизнеса, стремлению к постоянному совершенствованию всех аспектов своей профессиональной и социальной деятельности.

ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ И УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества и управление процессами в туризме и гостеприимстве» студент должен:

знать:

основные понятия и категории менеджмента качества, эволюцию качества как управленческой концепции;

методологию, методы и техники обеспечения качества, современные системы TQM, Кайдзен, 6 сигм, ISO, TPS, стандарты ISO 9001:2015;

основы применения процессного подхода и особенности его применения на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;

уметь:

управлять внедрением систем менеджмента качества и методологии процессного подхода на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;

решать производственные проблемы в системах менеджмента качества с использованием менеджмента процессов;

оптимизировать, сокращать издержки в процессе деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства при использовании процессного подхода;

проводить экономические и статистические расчеты, определять эффективность внедрения систем менеджмента качества;

разрабатывать документацию по качеству согласно системе стандартов ISO 9001:2008, в том числе политику в области качества, руководства по качеству, карту процессов;

разрабатывать инструментарий, осуществлять измерение потребительской удовлетворенности;

осуществлять управление персоналом, мотивировать людей на цели в области качества и менеджмента процессов.

Изучение дисциплины рассчитано на 84 учебных часов, из которых 34 – аудиторные. Распределение учебных часов по видам занятий: лекции – 18 часов, семинары – 16 часов. Формой контроля, предусмотренной учебным планом, является зачет. Одним из основных средств диагностики помимо устных ответов на вопросы являются реферативные работы по заданным темам, устные доклады и презентации, деловые игры.

Методы обучения (технологии) в рамках данной дисциплины соответствуют общим требованиям к формированию профессиональных компетенций выпускника второй ступени высшего образования и определяются принципами гуманизации, фундаментализации, социально-личностной готовности к профессиональной деятельности.

Организация учебного процесса по дисциплине предполагает внедрение инновационных методов обучения, связанных с использованием рейтинговой системы оценивания, контроля в виде самостоятельных творческих заданий, проектов, деловых игр.

В числе эффективных педагогических методик и технологий, способствующих вовлечению магистранта в деятельность по управлению качеством, использованию процессного подхода, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных практических задач, рекомендуются:

технологии учебно-исследовательской деятельности;

проектирование (составление программ, документации в области управления инновационными проектами).

выполнение творческих заданий (подготовка презентаций проектов и его составляющих).

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
(дневная форма получения образования, 4 года обучения)

№ раздела / темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Всего	Из них				
			Лекции	Практические занятия	УСРС		
Раздел 1.	Современные концепции и системы менеджмента качества	26	14	12			
Тема 1.1.	Качество: сущность, эволюция. Современный этап эволюции менеджмента качества	2	2				
Тема 1.2.	Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества. Базовые принципы японских систем менеджмента качества. Системы всеобщего управления качеством (TQM, CWQC, «6 сигм»)	4	2	2			
Тема 1.3.	Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2009 и особенности их применения в сфере услуг	6	4	2			
Тема 1.4.	Общая характеристика производственной системы Toyota (TPS)	2	2				
Тема 1.5.	Экономические аспекты качества	4	2	2			
Тема 1.6.	Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности	4	2	2			
Тема 1.7.	Статистические основы управления качеством	4		4			

№ раздела / темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Средства обучения (оборудование, учебно- наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Всего	Из них			
			Лекции	Практические занятия		
Раздел 2.	Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства	8	4	4		
Тема 2.1	Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	4	2	2		
Тема 2.2.	Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства	4	2	2		
	Итого	34	18	16		

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

РАЗДЕЛ 1. СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Тема 1.1. КАЧЕСТВО: СУЩНОСТЬ, ЭВОЛЮЦИЯ

Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции. Обзор стадий развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством. Особенности механизмов обеспечения качества на начальных этапах развития ремесленного производства. Основные противоречия фазы отбраковки. Статистические методы как основа перехода к стадии управления качеством. Причины и факторы перехода к фазе менеджмента качества.

Современный этап эволюции менеджмента качества: менеджмент качества как преодоление противоречия эффективность – качество. Менеджмент качества как системная управленческая концепция. Кризис концепции стандартизованного качества. Фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.

Тема 1.2. ФИЛОСОФИЯ НЕПРЕРЫВНОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАК ОСНОВА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Сущность философии непрерывного совершенствования Kaizen (Кайдзен). Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Kaizen. Типологизация действий по улучшению: инновационные и постепенные изменения. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга. Процесс и результат – ориентированный менеджмент. Пять великих японских систем.

Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте качества. Система пожизненного найма: преимущества и недостатки. Система обучения на рабочем месте как часть технологической системы организации. Система ротации – основа профессионального роста персонала, реализации процессного и системного подхода. Система достоинств и ее реализация при построении организационных структур, делегировании полномочий и формировании системы профессионального развития. Система вознаграждений: отличия западной и японской систем мотивации персонала.

Принципы всеобщего управления качеством. Кадровый менеджмент в контексте качества. Работа с данными как основа менеджмента качества. Качество и текущая прибыльность предприятия. Процессный подход в менеджменте. Решение производственных проблем в TQM: выбор объекта совершенствования, разработка диаграмм, составление контрольных листков, выработка мер по улучшению, статистическая верификация результатов. Общая характеристика TQM, CWQC, TPS, Kaizen. «6 сигм».

Тема 1.3. СИСТЕМА СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000:2000, 9001:2000 И ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Содержание деятельности международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг. Специфика услуг: творческий характер, разнообразие требований, индивидуализация. Разработка политики и руководств по качеству в сфере услуг. Разработка сети subprocessов на предприятиях сферы услуг.

Тема 1.4. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ TOYOTA (TPS)

Философские, методологические, исторические основы TPS. Стратегическая направленность управленческих решений. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания». Обеспечение равномерности распределения работ и оптимального обслуживания. Подходы и принципы к стандартизации в TPS. Методы коллегиального принятия решений. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.

Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд. Формирование культуры организационного самообучения и самосовершенствования за счет самоанализа хансей) и непрерывного совершенствования (Kaizen).

Тема 1.5. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА

Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости. Подходы к анализу структуры затрат на качество. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу. Конкретные объекты снижения затрат: запасы, перепроизводство, потери времени, отбраковка, транспорт, простои, нерациональные движения. Системы материального стимулирования и затраты на качество. Бюджетирование как механизм управления качеством.

Тема 1.6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИЗМЕРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Теоретические основы потребительской удовлетворенности. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций. Гар-модель. Модель SERVQUAL. Метод зоны толерантности. Метод тайного посетителя. Метод критических инцидентов.

Тема 1.7. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Основные задачи статистического контроля качества. Определение контрольных пределов. Разновидности контрольных карт: краткие, краткие для переменных, карты по альтернативному признаку, многопоточные групповые карты. Специализированные типы контрольных карт: карты с «негауссовским» распределением, карта T2 Хотеллинга, карта накопленных сумм, регрессионные. Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса. Определение разладки процессов: критерии серий. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.

РАЗДЕЛ 2. КРИТЕРИИ И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 2.1. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА И СТАНДАРТЫ В КОМПЛЕКСЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Критерии значимости туристических услуг для потребителей. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы. Факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность» и др. Качество информационных, транспортных услуг, услуг питания и размещения, качество анимационного обслуживания. Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг.

Тема 2.2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг. Цели и задачи сертификации. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг. Государственный стандарт «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Классическая структура стандартов сервиса в индустрии гостеприимства: бронирование номера, парковка у гостиницы, рецепция, вселение в номер, комплектация/чистота номера, услуги горничной, сервис в ресторане, внешний вид сотрудников. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания. Операционные стандарты (чистота, опрятность, комплектация номеров, освещение, внешний и внутренний дизайн, функционирование оборудования). Качество персонального взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем как важнейший фактор создания потребительского качества. Разработка, внедрение и контроль соблюдения стандартов в индустрии гостеприимства.

Тема 2.3. МЕНЕДЖМЕНТ И СПЕЦИФИКА УСЛУГ

Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера. Индивидуализированные и стандартизированные услуги. Массово

индивидуализированные услуги. Массово производимые услуги. Массовые услуги. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг. Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала – насколько бренд ассоциируется с сотрудниками данной компании. Степень предсказуемости услуг, объем производства услуг, количество контактов персонала с клиентурой, степень сложности задач, уровень свободы персонала, контактирующего с клиентурой, степень контроля действий персонала со стороны руководства, степень автономии, стиль построения приверженности персонала ценностям и целям компании, господствующая культура организации.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ СЕМИНАРОВ

1. Качество и потребности современного человека. Роли и функции в управлении проектами.
2. Система всеобщего управления качеством (TQM, CWQC, «6 сигм»)
3. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.
4. Общая характеристика производственной системы Toyota (TPS): 14 принципов.
5. Экономические аспекты качества.
6. Процессно-ориентированное внедрение систем планирования ресурсов предприятия (ERP).
7. Процессно-ориентированная оценка экономической эффективности управленческих систем.
8. Разработка целостной структуры процессов организации.
9. Менеджмент и специфика услуг.
10. Формирование организационной структуры, основанной на процессном подходе.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Эволюция менеджмента качества в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Интеграция технологий менеджмента качества в стратегию организации.
3. Перспективы реализации процессного подхода в организациях индустрии туризма и гостеприимства.

4. Моделирование процессов обслуживания в туристических организациях.
5. Разработка целостной структуры процессов организаций сферы туризма и гостеприимства.
6. Моделирование текущей и оптимизированной системы процессов в организации (на примере предприятия индустрии туризма).
7. Формирование организационной структуры, основанной на процессном подходе (на примере предприятия индустрии туризма).
8. Непрерывный менеджмент процессов в туристическом бизнесе.
9. Процессно-ориентированное внедрение систем планирования ресурсов предприятия индустрии гостеприимства.
10. Процессно-ориентированная оценка экономической эффективности управленческих систем предприятий индустрии гостеприимства.
11. Международные инновационные проекты и программы в сфере туризма и гостеприимства.
12. Национальные программы и проекты в индустрии туризма и гостеприимства Республики Беларусь.

ПРИМЕРНЫЕ ПРОГРАММНЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

1. Понятие, общая характеристика качества как управленческой, потребительской концепции.
2. Стадии развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
3. Стадии развития философии качества: фаза менеджмента качества, фаза планирования качества.
4. Качество в контексте потребностей человека.
5. Качество, ценность и стоимость изделия, услуги.
6. Японский опыт менеджмента качества, общая характеристика 5 великих систем.
7. Система пожизненного найма и обучения на рабочем месте как компоненты менеджмента качества.
8. Система ротации и система достоинств: методология реализации.
9. Западная и восточная системы мотивации персонала: отличия, преимущества и недостатки.
10. «Кайдзен»: сущности японской философии менеджмента.
11. Постепенные и инновационные изменения: значимость, формы реализации.
12. Иерархия вовлеченности персонала в деятельность по совершенствованию.
13. Логика процесса совершенствования: колесо Шухарта – Деминга.

14. Менеджмент, ориентированный на процесс, и менеджмент, ориентированный на результат: отличия, преимущества и недостатки.
15. Система сбора предложений и «кружки качества»: общая характеристика
16. «Люди» как основной объект TQM.
17. Концепции управления «предыдущим» и «последующим» процессами в TQM.
18. Этапы решения производственной проблем в TQM.
19. Диаграмма причин и результатов Исикавы и ее использование при диагностике организационных проблем и постановке задач.
20. Методика составления и анализа контрольных листов и диаграмм Парето при анализе управленческих ситуаций и верификации эффективности принятых мер.
21. Качество как инструмент непрерывного снижения себестоимости.
22. Концептуальные различия в отношении к затратам на качество Фейгенбаума-Джурана, Кросби и Деминга.
23. Понятие и общая характеристика маркетинговых, социально-педагогических, экономических, правовых, культурологических, исторических исследований в туризме.
24. Улучшения качества жизни всех заинтересованных сторон как концептуальная основа менеджмента качества.
25. Виды потерь, возникающие в ходе деятельности организации как объекты совершенствования.
26. Потери перепроизводства, запасов, простоев и возможности их сокращения.
27. Ремонт, отбраковка, отходы как объекты организационных потерь.
28. Пути рационализации технологических процессов, рабочих движений с нерациональными движениями простой.
29. Бюджетирование как механизм управления качеством
30. Структура, функции, принципы деятельности ISO.
31. ISO 9001-2000 и 9004-2000 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов систем менеджмента качества.
32. Потребительская ориентация, лидерство руководителей как принципы деятельности организации согласно ISO 9000-2000: внешние и внутренние потребители.
33. Взаимоотношения с поставщиками и иными заинтересованными сторонами согласно принципам ISO 9000-2000.
34. Методология применения процессного и системного подхода в стандартах серии ISO 9000-2000.
35. Методы обеспечения вовлеченности персонала как критического фактора успеха реализации современных систем менеджмента качества.
36. Принятие решений, основанных на фактах как требование стандартов ISO 9000-2000.

37. Требования к документации по качеству согласно ISO 9000-2000.
38. Проектирование и разработка новой продукции: требования ISO 9000-2000 upс 10000.
39. Особенности применения ISO 9000:2000 в сфере услуг.
40. Философские, методологические, исторические основы TPS.
41. Стратегическая направленность управленческих решений.
42. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания».
43. Обеспечение равномерности распределения работ и оптимального обслуживания.
44. Принципы стандартизации в TPS.
45. Методы коллегиального принятия решений.
46. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.
47. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.
48. Формирование культуры организационного самообучения посредством самоанализа (Хансей).
49. Формирование культуры организационного развития за счет непрерывного совершенствования (Кайдзен).
50. Понятие и сущность процессного подхода.
51. Подготовка к моделированию процессов.
52. Разработка целостной структуры процессов организации.
53. Моделирование текущей и оптимизированной системы процессов в организации.
54. Формирование организационной структуры, основанной на процессном подходе.
55. Непрерывный менеджмент процессов.
56. Процессно-ориентированное внедрение систем планирования ресурсов предприятия (ERP).
57. Процессно-ориентированная оценка экономической эффективности управленческих систем.
58. Понятие качества услуг, критерии значимости услуг для современного потребителя.
59. Требования к услуге и процессу ее предоставления: качественные и количественные характеристики.
60. Политика в области обеспечения качества и руководство по качеству: особенности разработки в сфере услуг.
61. Критерии качества комплексной туристской услуги: гостиничные услуги, услуги питания.
62. Требования потребителей к качеству транспортных услуг.
63. Экскурсионное обслуживание и информационное обеспечение туристической услуги: критерии качества.

64. Понятие и общая характеристика маркетинговых, социально-педагогических, экономических, правовых, культурологических, исторических исследований в туризме.

65. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.

66. Применение Gap-модели, модели SERVQUAL для измерения потребительской удовлетворенности.

67. Метод зоны толерантности, метод критических инцидентов как измерители качества сервиса.

68. Методика применения метода тайного посетителя для совершенствования сервисных организаций.

69. Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность, индивидуализированные и стандартизированные услуги.

70. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.

71. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг.

72. Основные задачи статистического контроля качества.

73. Разновидности контрольных карт: краткие, краткие для переменных, карты по альтернативному признаку, многопоточные групповые карты.

74. Специализированные типы контрольных карт: карты с «негауссовским» распределением, карта T2 Хотеллинга, карта накопленных сумм, регрессионные карты.

75. Операционные характеристики, определение контрольных пределов, разладки процессов: критерии серий.

76. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ И КОМПЕТЕНЦИЙ МАГИСТРАНТОВ ПО 10-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ

Баллы Уровень знаний магистрантов

1 Отказ от ответа или отсутствие представлений о содержании предмета

2 Знания по предмету фрагментарны; учебная программа не выполнена (пропуски семинаров, отсутствие отметок в течение семестра)

3 Слабое знакомство с основной литературой, рекомендованной программой; наличие в ответе грубых ошибок, отражающих отсутствие логики в понимании значения менеджмента качества и управление процессами в сфере туризма и гостеприимства; использование научной терминологии изобилует ошибками; неумение ориентироваться в основных

понятиях; пассивность на семинарах, пропуски более 50 % занятий, низкий уровень культуры выполнения заданий

4 Усвоение основной литературы, рекомендованной программой; механическое запоминание основных положений предмета, неумение сделать логические выводы из сказанного; при использовании научной терминологии встречаются ошибки не принципиального характера; посещение или своевременная отработка более 70 % учебных занятий, удовлетворительная культура выполнения заданий; своевременное выполнение самостоятельных работ

5 Неустойчивые представления по основным разделам программы; владение основной литературой, рекомендованной программой; владение научной терминологией дисциплины с несущественными ошибками; умение ориентироваться в базовых теориях и концепциях, понимание их содержания; неумение четко и логично выстраивать ответ на вопросы программы; посещение или своевременная отработка 90 % учебных занятий при достаточной культуре выполнения заданий

6 Достаточно полные и систематические знания по дисциплине; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой в объеме учебной программы; устойчивое усвоение научной терминологии; умение четко отвечать на вопрос; способность самостоятельно применять полученные знания и навыки при ответах на вопросы среднего уровня; активная самостоятельная работа на семинарах при 100 % посещении (отработке), своевременное и качественное выполнение самостоятельных работ, активное участие в групповых обсуждениях проблем менеджмента качества

7 Систематизированные и полные знания по всем разделам учебной программы; безошибочное и осознанное применение научной терминологии; умение самостоятельно применять полученные знания при ответах, попытки творчески сформулировать мысль или вопрос для решения; умение критически подходить к основным понятиям менеджмента качества и управления процессами, увязывать их со знаниями, полученными в смежных дисциплинах; отсутствие пропусков занятий или своевременная их отработка, хорошее качество выполнения заданий; активное участие в групповых обсуждениях проблем менеджмента качества

8 Систематизированные и полные знание по всем вопросам, поставленным в объеме учебной программы дисциплины; усвоение основной и дополнительной литературы по программе; умение анализировать материал и делать логическое заключение; способность стилистически правильно и логически отвечать на программные вопросы; устойчивое владение терминологией и инструментарием дисциплины, умение использовать их в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность давать критическую оценку изучаемым теориям и концепциям; активная и самостоятельная работа на семинарах, высокий уровень культуры выполнения заданий

9 Систематизированные и полные знания по всем вопросам, поставленным в объеме учебной программы дисциплины; полное усвоение основной и дополнительной литературы по дисциплине, умение использовать новые технологии получения научных знаний; точное владение инструментарием и терминологией дисциплины; умение четко, стилистически грамотно и логически безукоризненно выстраивать ответ; использовать рассуждения; способность творчески решать сложные междисциплинарные задачи в нестандартных ситуациях в рамках учебной программы; высокий уровень культуры и своевременность выполнения заданий по дисциплине

10 Систематизированные и полные знания по вопросам, сверх объема учебной программы дисциплины; полное усвоение основной и дополнительной литературы по дисциплине, умение использовать новые технологии получения научных знаний; умение четко, стилистически грамотно и логически безукоризненно формулировать ответы на вопросы; безупречное владение методологией дисциплины, выраженная способность самостоятельно и творчески использовать ее в решении научных и профессиональных задач; участие в научной работе кафедры; способность творчески решать сложные междисциплинарные задачи в нестандартных ситуациях, выходящих за рамки учебной программы; высокая культура и своевременность выполнения заданий по дисциплине

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ

1. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: КНОРУС, 2008. – 250 с.
2. Лайкер, Дж. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира / Дж. Лайкер; пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 400 с.
3. Международный стандарт ISO 9001:2000: Системы менеджмента качества – общие требования [Электронная версия]. – 12 с.
4. Международный стандарт ISO 9004:2000: Системы качества – руководство по разработке, реализации и совершенствованию [Электронная версия]. – 128 с.
5. Беккера, Й. Менеджмент процессов / Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземана; пер с нем. – М.: ЭКСМО, 2007. – 384 с.
6. Разуванов, В.М. Менеджмент качества в туризме: пособие / В.М. Разуванов, Л.В. Сакур, А.Н. Цепелева. – Минск: БГУФК, 2008. – 94 с.
7. Харрингтон, Дж. Совершенство управления процессами / Дж. Харрингтон. – М.: Стандарты и качество, 2007. – 256 с.
8. Statistica-Book: [Электронная версия] StatSoft, Inc., 2001. – 167 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

9. Балаева, О.Н. Эра услуг – требуются профессионалы / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева // Бизнес-образование. – 2002. – № 2. – С. 26.
10. Богушева, В.И. Бары и рестораны / В.И. Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 1998. – 230 с.
11. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 178 с.
12. Ваген, Л.В. Гостиничный бизнес: учеб. пособие / Л.В. Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 190 с.
13. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18-20.
14. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2006. – 204 с.
15. Москвин, В.А. Управление качеством в бизнесе / В.А. Москвин. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 436 с.
16. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 243 с.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Основные методы и технологии обучения, отвечающие целям и задачам учебной дисциплины:

Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности: словесные (рассказ, лекция, беседа, объяснение, описание), наглядные (демонстрация, иллюстрация, наблюдение, видеометод), работа с книгой (составление библиографии, плана, конспектирование, тезирование, цитирование, аннотирование), индуктивные, дедуктивные, репродуктивные, проблемно-поисковые, самостоятельная работа, работа под руководством преподавателя.

Методы стимулирования учебной деятельности: познавательные игры, учебные дискуссии, создание эмоционально-нравственных ситуаций, создание ситуации успеха в учении, убеждение в значимости учения, предъявление учебных требований, поощрение и порицание в учении.

Методы контроля и самоконтроля: индивидуальный опрос, фронтальный опрос, устные зачеты, устные экзамены, программированный опрос, контрольные письменные работы, письменные зачеты, письменные экзамены, письменный самоконтроль, компьютерный контроль.

Предметно ориентированные технологии: технология полного усвоения знаний, технология модульного обучения.

Личностно ориентированные технологии: технология развивающего обучения, технология проблемного обучения, технология обучения как учебного исследования, технология коллективной мыследеятельности.

Кроме того, могут быть использованы коммуникативные технологии (дискуссия, пресс-конференция, мозговой штурм, учебные дебаты, круглый стол), игровые технологии (деловые, ролевые, имитационные игры).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Типовым учебным планом специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» в качестве формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» предусмотрен экзамен. Десятибалльная шкала оценки представляет собой систему измерения учебных достижений студента, в которой отметка уровня знаний выражается последовательным рядом чисел (баллов) «1», «2», «3», «4», «5», «6», «7», «8», «9», «10». При оценке знаний студентов отметками в баллах по десятибалльной шкале учитываются критерии оценки результатов учебной деятельности студентов в учреждениях высшего образования по десятибалльной шкале. Положительными являются отметки не ниже 4 (четыре) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными.

Для диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

Устная:

- 1) собеседования;
- 2) доклады на семинарских занятиях.
- 3) доклады на конференциях;
- 4) устные экзамены;
- 5) оценивание на основе деловой игры.

Письменная:

- 1) тесты;
- 2) контрольные опросы;
- 3) контрольные работы;
- 4) рефераты;
- 5) отчеты по научно-исследовательской работе.
- 6) публикации статей, докладов;
- 7) стандартизированные тесты;
- 8) оценивание на основе модульно-рейтинговой системы;
- 9) оценивание на основе кейс-метода;
- 10) оценивание на основе деловой игры.

Устно-письменная:

- 1) экзамены;
- 2) оценивание на основе модульно-рейтинговой системы;
- 3) оценивание на основе деловой игры.