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

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
Учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С. Пушкина»
_____С.Н. Северин
«____»_____2019 г.
Регистрационный № УД-_____/уч.

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине для специальности:

1-89 80 01 Туризм и гостеприимство

2019 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта высшего образования второй ступени (магистратуры) для специальности 1-89 80 01 Туризм и гостеприимство, утвержденного и введенного в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь № 103 от 09.07.2019; учебного плана учреждения высшего образования по специальности 1-89 80 01 Туризм и гостеприимство, рег. № N-89-2-137/уч., утверждённого 30.05.2019.

СОСТАВИТЕЛИ:

А.Д. Панько, заведующий кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина», кандидат исторических наук, доцент

Д.А. Трофимчук, преподаватель кафедры туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина».

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»
(протокол № 11 от 31.05.2019 г.);

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

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по дисциплине «Стандарты обслуживания и управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства» разработана для студентов, обучающихся на второй ступени высшего образования (магистратуры) по специальности 1-89 80 01 «Туризм и гостеприимство», в соответствии с учебным планом и стандартом специальности.

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

Задачи изучения дисциплины:

− усвоение студентами 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 студентов основ управления качеством как основополагающей концепции ведения бизнеса, стремлению к постоянному совершенствованию всех аспектов своей профессиональной и социальной деятельности.

Для изучения учебной дисциплины «Стандарты обслуживания и управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства» необходимы базовые знания по следующим дисциплинам: «Современные проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства», «Технологии 2.0 в сфере туризма».

В результате освоения дисциплины «Стандарты обслуживания и управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства» магистр 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.

В результате освоения дисциплины «Стандарты обслуживания и управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства» формируется следующая специализированная компетенция:

СК-1. Знать нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристического продукта и услуг, быть способным к анализу и оценки их соответствия и контролю качества.

Основными методами (технологиями) обучения являются следующие: работа в группах, проблемное обучение (проблемное изложение, частично-поисковый и исследовательский методы), анализ информационных материалов.

Программа рассчитана на 180 часов. Дисциплина изучается на: 1 курсе дневной формы 2-й ступени получения высшего образования в составе модуля «Управление и право в индустрии туризма и гостеприимства» и включает 62 аудиторных часа, из которых 30 − лекционные, 30 – практические занятия, 2 часа – УСР. Аттестация в виде зачета в 1 семестре. Итоговая аттестация по данной дисциплине в виде экзамена − во 2 семестре.

Семестры	Общее кол-во часов	Всего аудиторных часов	В том числе			
			лекций	практич.	семинар.	СУР
1	50	28	14	14	-	-
2	130	34	16	16	-	2
Итого:	180	62	30	30	-	2

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 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.

Тема 2. Современный этап эволюции 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 3. Качество и потребности современного человека

Современное представление о качестве товаров и услуг. Принцип наиболее полного удовлетворения потребностей, ожиданий и запросов потребителей. Система потребностей человека и их учет при разработке, формировании и продвижении товаров и услуг. Модели мотивации человека как основа разработки товарной и маркетинговой стратегии. Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя. Особенности потребительского качества услуг сферы туризма и гостеприимства.

Тема 4. Философия непрерывного совершенствования

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.

Тема 5. Базовые принципы японских систем менеджмента качества

Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте качества. Система пожизненного найма. Система обучения на рабочем месте. Система ротации. Система достоинств. Система вознаграждений.

Тема 6. Системы всеобщего управления качеством

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 7. 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. Походы 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 8. Менеджмент и специфика услуг

Разновидности услуг по критериям материальность – нематериальность. Индивидуализированные и стандартизированные услуги. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг

Тема 9. 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 субпроцессов на предприятиях сферы услуг.

Тема 10. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности

Определение, сущность и показатели уровня качества услуг. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме (измерительный, расчетный, экспертный, социологический).

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

Тема 11. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг

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

Тема 12. Система государственного регулирования и правового обеспечения туристической деятельности

Понятие «государственное регулирование туристической деятельности», нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере туризма РБ, органы управления туризмом в РБ.

Тема 13. Правовые аспекты предпринимательской деятельности в сфере туризма

Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере туризма, государственная регистрация туристической организации и индивидуального предпринимателя.

Тема 14. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Цели, задачи стандартизации. Государственные стандарты РБ, действующие в сфере туризма. 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 15. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Цели и правовые основы сертификации. Сертификация туристических услуг. Обязательная и добровольная сертификация. Схемы сертификации.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(дневная форма получения образования, срок обучения 1 год)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР		
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА (62 часа)		**30**	**30**			**2**		**Зачет, экзамен**
1	Качество: сущность, эволюция	2	2				Мультимедиа	Собеседование
2	Современный этап эволюции менеджмента качества	2					Мультимедиа	Собеседование
3	Качество и потребности современного человека	2					Мультимедиа	Собеседование
4	Философия непрерывного совершенствования	2	2				Мультимедиа	Собеседование
5	Базовые принципы японских систем менеджмента качества	2					Мультимедиа	Собеседование
6	Системы всеобщего управления качеством	2	4			2	Мультимедиа	Практические задания
7	Общая характеристика производственной системы TOYOTA (TPS)	2	2				Мультимедиа	Собеседование
8	Менеджмент и специфика услуг	2					Мультимедиа	Собеседование
9	Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	2	4				Мультимедиа	Практические задания
10	Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности	2	6				Мультимедиа	Практические задания

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР		
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА (62 часа)		**30**	**30**			**2**		**Зачет, экзамен**
11	Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	2					Мультимедиа	Собеседование
12	Система государственного регулирования и правового обеспечения туристической деятельности	2	2				Мультимедиа	Собеседование
13	Правовые аспекты предпринимательской деятельности в сфере туризма	2					Мультимедиа	Собеседование
14	Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства	2	4				Мультимедиа	Собеседование
15	Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства	2	4				Мультимедиа	Собеседование

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Литература

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 9001:2015: Системы менеджмента качества – общие требования [Электронная версия]. – 12 с.

4. Международный стандарт ISO 9004:2015: 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. Сакун, 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.

9. Тебекин, А.В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А.В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 410 с.

Дополнительная

10. Балаева, О.Н. Эра услуг – требуются профессионалы / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева // Бизнес-образование. – 2002. – № 2. – С. 26.

11. Ваген, Л.В. Гостиничный бизнес: учеб. пособие / Л.В. Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 190 с.

12. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2006. – 204 с.

13. Москвин, В.А. Управление качеством в бизнесе / В.А. Москвин. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 436 с.

14. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 243 с.

2. Методические рекомендации по организации и выполнению управляемой самостоятельной работы магистрантов

Тема 1. Современные концепции менеджмента качества (2 часа)

Задание. Раскрыть сущность одной из современных концепций менеджмента качества, результаты работы представить в виде презентации.

1) Концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management)

2) Концепция «Бережливое производство» (Lean Production)

Концепция направлена на максимальную экономию ресурсов в процессе производства, в первую очередь, временных. Базовым принципом указанной концепции является выявление и устранение процессов, которые не приносят добавленной ценности или уменьшают ее (например, процессы, приводящие к избытку запасов, процессы ожидания, процессы лишней транспортировки, процессы излишней обработки, процессы, создающие дефекты, и т.д.).

3) Концепция Канбан (Kanban)

Базовым принципом указанной системы является обеспечение своевременной поставки продукции заказчику (как внешнему, так и внутреннему) с учетом наличия спроса на данную продукцию в каждый конкретный момент времени производственного цикла. В соответствии с этим подходом производство очередной партии продукции должно осуществляться только тогда, когда на нее есть заказ от внутреннего либо внешнего потребителя.

4) Концепция Кайдзен (Kaizen)

Концепция основана на принципе постоянного совершенствования внутренних процессов организации с минимальными затратами ресурсов и вовлечением всех работников во внедрение улучшений.

5) Концепция «Шесть сигм» (Six sigma)

Основа концепции «шесть сигм» – минимизация количества несоответствий (браков) на один миллион возможностей. Высший уровень качества достигается на уровне «шести сигм» – 3,4 дефекта на 1 млн. возможностей.

Форма отчета – мультимедийная презентация

3. Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности

- Собеседование;
- Электронные тесты;
- Письменные отчеты по аудиторным практическим упражнениям;
- Зачет;
- Экзамен.

Вопросы к экзамену

1. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла.
2. Этапы оценки уровня качества продукции.
3. Показатель качества продукции, номенклатура показателей качества продукции (определения).
4. Классификация показателей качества продукции.
5. Методы оценки уровня качества продукции.
6. Классификация методов технического контроля.
7. «Семь инструментов» управления качеством. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), контрольные листки, гистограммы.
8. «Семь инструментов» управления качеством. Диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация, контрольные карты.
9. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-стоимостной анализ, FMEA–анализ, функционально-физический анализ, QFD (технология развертывания функций качества).
10. Классическая философия качества.
11. Фазы развития философии качества.
12. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».
13. Особенности управления качеством в Японии.
14. Принципы управления Деминга.
15. Этапы повышения качества по Джурану.
16. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества», принципы организации, задачи.
17. Управление качеством в США.
18. Законодательные основы управления качеством в европейских странах.
19. Цели и принципы стандартизации. Уровни и классификация стандартов.
20. Международная организация по стандартизации. Цели и структура организации.
21. Международные стандарты серии ISO 9000.
22. Государственные стандарты РБ.
23. Сертификация: цели, преимущества, принципы, объекты, участники процедуры, этапы и схема проведения процедуры.
24. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия.
25. Аккредитация. Принципы аккредитации. Объекты аккредитации. Структура органа по аккредитации.
26. Определение аудита качества и его виды. Нормативные требования по аудиту качества. Технология проведения аудита качества. Документация аудита качества.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1. «Современные проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства»	Туризма и страноведения	Согласовано. Предложений об изменениях нет. 10.07.2019 Пр.№14	
2. «Технологии 2.0 в сфере туризма»	Туризма и страноведения	Согласовано. Предложений об изменениях нет. 10.07.2019 Пр.№14	

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на_____/_____учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание
1	2	3

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол №_____от_____201_ г.)

Заведующий кафедрой

_____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (И.О.Фамилия)