

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.05.01 Обеспечение качества обслуживания  
потребителей

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

заочная

Год набора

2020

Красноярск 2023

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

канд. техн. наук, доцент, Балябина Т. А.

\_\_\_\_\_  
должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Получение целостного представления о рынке услуг, качестве их предоставления, конкуренции на рынке, стандартах и качестве обслуживания.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Основными обобщенными задачами профессиональной деятельности бакалавров являются: - изучение внутренней структуры и характерных черт услуг ресторанного бизнеса, рынка услуг;

- познание основных видов конкуренции, понятий имиджа предприятия;

- изучение качества услуг как одного из методов неценовой конкуренции;

- изучение модели качественного обслуживания, ее ступени;

- изучение психологических типов клиентов и особенностей взаимодействия с ними;

- изучение психологии общения с клиентами, законов взаимоотношений в сфере услуг;

- изучение методов привлечения потребителей на предприятия ресторанного бизнеса;

- совершенствование технологического процесса с целью производства качественной продукции и услуг на предприятиях питания;

- изучение психологии процесса обслуживания, тактики обслуживания на этапах совершения заказа;

- ознакомление с формированием поведенческой культуры персонала предприятия.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Запланированные результаты обучения по дисциплине  |
|---|--|
| <b>ПК-6: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b> |  |
| ПК-6.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности                     | Демонстрирует знания принципов, методов разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности<br>демонстрирует умения по разработке стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности<br>демонстрирует владение навыками и метода разработки стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности |

|   |   |
|---|---|
| <p>ПК-6.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>   | <p>Демонстрирует знания способов внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы<br/> Демонстрирует умения по внедрению стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы<br/> Демонстрирует владение навыками внедрять стандарты и регламенты в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>   |
| <p>ПК-6.3: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p> | <p>Демонстрирует знания действующих общеотраслевых стандартов и систем сертификации на уровне департаментов организации избранной сферы деятельности<br/> Демонстрирует умение по организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и систем сертификации на уровне департаментов организации избранной сферы деятельности<br/> Демонстрирует владение навыками подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и систем сертификации на уровне департаментов организации избранной сферы деятельности</p> |

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: .

## 2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего,<br>зачетных<br>единиц<br>(акад. час) | Семестр |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---------|---|---|---|---|---|
|                    |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|                    |   |         |   |   |   |   |   |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

|  |   | Контактная работа, ак. час.    |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|--|---|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| №<br>п/п   | Модули, темы (разделы) дисциплины   | Занятия<br>лекционного<br>типа |                          | Занятия семинарского типа                 |                          |  |                          | Самостоятельная<br>работа, ак. час. |                          |
|  |   |                                |                          | Семинары и/или<br>Практические<br>занятия |                          | Лабораторные<br>работы и/или<br>Практикумы |                          |                                     |                          |
|  |   | Всего                          | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                     | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                      | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                               | В том<br>числе в<br>ЭИОС |
| <b>1. Обеспечение качества обслуживания потребителей</b> |   |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 1. Теоретические подходы к исследованию проблем качества услуг                      |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 2. Семинарское занятие: Теоретические подходы к исследованию проблем качества услуг |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 3. Теоретические подходы к исследованию проблем качества услуг                      |                                |                          |   |                          |  |                          | 8                                   |                          |
|  | 4. Качество услуг в гостиничном предприятии   | 1                              |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 5. Семинарское занятие: Качество услуг в гостиничном предприятии                    |                                |                          | 1   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 6. Качество услуг в гостиничном предприятии   |                                |                          |   |                          |  |                          | 8                                   |                          |
|  | 7. Методы оценки качества обслуживания в гостинице                                  | 2                              |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |

|   |   |  |   |  |  |  |    |  |
|---|---|--|---|--|--|--|----|--|
| 8. Практическое занятие: Методы оценки качества обслуживания в гостинице  |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 9. Методы оценки качества обслуживания в гостинице  |   |  |   |  |  |  | 10 |  |
| 10. Система менеджмента качества гостиничного предприятия   | 1 |  |   |  |  |  |    |  |
| 11. Практическое занятие: Система менеджмента качества гостиничного предприятия                                 |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 12. Система менеджмента качества гостиничного предприятия   |   |  |   |  |  |  | 8  |  |
| 13. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия  | 1 |  |   |  |  |  |    |  |
| 14. Практическое занятие: Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия                          |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 15. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия  |   |  |   |  |  |  | 10 |  |
| 16. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации                      |   |  |   |  |  |  |    |  |
| 17. Семинарское занятие: Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации |   |  |   |  |  |  |    |  |
| 18. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации                      |   |  |   |  |  |  | 8  |  |
| 19. Технические регламенты  |   |  |   |  |  |  |    |  |
| 20. Семинарское занятие: Технические регламенты   |   |  |   |  |  |  |    |  |
| 21. Технические регламенты  |   |  |   |  |  |  | 8  |  |
| 22. Стандарты в гостиничных предприятиях (профессиональные и корпоративные)                                     | 1 |  |   |  |  |  |    |  |

|   |   |  |   |  |  |  |    |  |
|---|---|--|---|--|--|--|----|--|
| 23. Практическое занятие: Стандарты в гостиничных предприятиях (профессиональные и корпоративные) |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 24. Стандарты в гостиничных предприятиях (профессиональные и корпоративные)                       |   |  |   |  |  |  | 10 |  |
| 25. Подтверждение соответствия товаров и услуг  | 1 |  |   |  |  |  |    |  |
| 26. Практическое занятие: Подтверждение соответствия товаров и услуг                              |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 27. Подтверждение соответствия товаров и услуг  |   |  |   |  |  |  | 10 |  |
| 28. Классификация гостиниц и других средств размещения  | 1 |  |   |  |  |  |    |  |
| 29. Практическое занятие: Классификация гостиниц и других средств размещения                      |   |  | 2 |  |  |  |    |  |
| 30. Классификация гостиниц и других средств размещения  |   |  |   |  |  |  | 8  |  |
| 31.   |   |  |   |  |  |  |    |  |
| Всего   | 8 |  | 8 |  |  |  | 88 |  |



## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Сурков И. В., Кантере В. М., Ермолаева Е. О., Позняковский В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
2. Ермолаева Е. О., Кантере В.М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Кузьмина С. Н., Тимофеева Е. С. Управление качеством услуг в туризме: электронное учебно-методическое пособие(Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ).
4. Колочева В. В. Управление качеством услуг: учеб. пособие (Новосибирск: НГТУ).
5. Позняковский В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник для вузов по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством"; 38.03.02 "Товароведение", 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания"(Москва: ИНФРА-М).
6. Ананьева Т. Н., Исаев Г. Н., Новикова Н. Г. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
7. Ананьева Т. Н., Исаев Г. Н., Новикова Н. Г. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
8. Исаев Г. Н. Управление качеством информационных систем(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
9. Ананьева Т. Н., Новикова Н.Г. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения: Учебное пособие (Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
10. Управление качеством в международных корпорациях (англ.): практикум на английском языке. направление подготовки 38.03.02 – менеджмент. профиль подготовки «международный менеджмент». бакалавриат(Ставрополь: СКФУ).

**4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. 9.1.1 Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
2. 9.1.2 Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
3. 9.1.3 Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017; Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017
4. 9.1.4 Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
5. 9.1.5 Архиватор: ZIP, WinRAR

#### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. - Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. - Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. - Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. - Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
5. - Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

#### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

#### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанного сервиса, ул. Лиды Прушинской, зд.2

Специализированная мебель: доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики, ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель: доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153\*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Ascorp

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:

№ 3-02, ул. Лиды Прушинской, зд.2

Специализированная мебель: МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Пере-плётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48\*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.