

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

УТВЕРЖДЕНО УС РАУ

Ректор



А.Р.Дарбинян

08.08.2020 г., протокол №8

ПРОГРАММА

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ» ПО ПРОФИЛЮ
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ «СЕРВИС»**

1. Аннотация:

Актуальность программы

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

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

Цель реализации программы

Цель курса «Управление качеством услуг в гостеприимстве» профессиональная переподготовка специалистов в области управления качеством, высококвалифицированных специалистов по вопросам управления. Формирование и расширение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональных задач.

Программа профессиональной переподготовки специалиста направлена на получение компетенции в области сервиса, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Задачи реализации программы

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации;

- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;
- освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;
- освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников
- ориентироваться в условиях частой смены технологий;
- вопросы индивидуальной, групповой и организационной эффективности;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;
- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества в ГК.

2. Уровень образовательной программы – дополнительное профессиональное образование.

3. Вид образовательной программы: дополнительная (профессиональная переподготовка).

4. Трудоемкость программы профессиональной переподготовки

Настоящая программа рассчитана на 504 академических часов.

5. Формы обучения:

- очная с применением дистанционных образовательных технологий в режиме видеоконференц - связи;
- заочная, с применением исключительно дистанционных технологий.

6. Срок освоения программы 36 недель по 7 занятий в неделю.

7. Категориями слушателей для программы профессиональной переподготовки являются:

- Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

8. Для приема на обучение предоставляются следующие документы:

- 8.1. Заполненная в установленной форме заявка;
- 8.2. Копия документа, удостоверяющего личность;
- 8.3. Диплом о наличии среднего профессионального или высшего образования лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

9. Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки, формируемые в результате освоения программы

Знать

- стандарты, правила, общие принципы, требования к качеству
- услуг в гостиничном бизнесе, основные системы качества;
- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие
- обеспечение качества в гостиничном бизнесе;
- процедуру оформления документов, относящиеся к качеству услуг в гостиничном бизнесе.

Уметь

- дать определение и характеристику основным понятиям качества услуг в гостиничном бизнесе;
- обосновать необходимость проведения работ по классификации, сертификации услуг в сфере сервиса;
- определять характерные особенности различных систем качества в гостиничном бизнесе.

Владеть

- навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по обеспечению качества услуг в гостиничном бизнесе;
- навыками составления акта оценки соответствия услуг;
- предоставляемых предприятиями в сфере сервиса требованиям;
- определённых нормативных документов.

10. Описание перечня профессиональных компетенций, формируемых в результате освоения программы профессиональной переподготовки способность применять вышеотмеченные результаты обучения:

- владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в сфере услуг;
- способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в сфере услуг;
- готовность к реализации проектов в сфере услуг;

- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации сферы услуг, в том числе с учетом социальной политики государства;
- способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия сферы услуг;
- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в сфере услуг;
- способность использовать методы мониторинга рынка сферы услуг;
- готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в сфере услуг;
- готовность к применению инновационных технологий в сфере услуги новых форм обслуживания потребителей;
- готовность к разработке услуги на основе современных технологий;
- способность к продвижению и реализации услуги с использованием информационных и коммуникативных технологий;
- способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере услуг;
- способность к общению с потребителями услуг, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей.

11. Форма итоговой аттестации - Устный экзамен

12. Распределение объема программы по разделам и/или темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего(ак.ч ас)	Лекции(ак . час)	Практ. Занятия (ак. часов)
1	2=3+4	3	4
Введение	72	36	36
Тема 1. Сущность и методологические основы управления качеством	72	36	36
Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством	72	36	36
Тема 3. Японская, американская и европейская школы управления качеством	72	36	36
Тема 4. Современная концепция менеджмента качества	72	36	36

Тема 5. Стандартизация в управлении качеством	72	36	36
Тема 6. Сертификация продукции и систем менеджмента качества	72	36	36
ИТОГО	504	252	252

13. Содержание разделов/ тем программы

Тема 1. Сущность и методологические основы управления качеством.

Методология курса «Управление качеством». Содержание основных подходов к определению понятия «качество». «Петля качества». Цепная реакция Э. Деминга. Соотношение понятий «качество» и «конкурентоспособность», «качество» и «надежность». Качество, стоимость и ценность. Заинтересованные стороны в менеджменте качества. Качество для потребителя и качество для производителя.

Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством.

Истоки качества. Стадии развития философии качества. Фазы менеджмента качества.

Тема 3. Японская, американская и европейская школы управления качеством.

Особенности и основные этапы развития японской школы управления качеством. Разработки представителей японской школы: К. Исикава, Г. Тагути, С. Синго. Основные характеристики японской модели менеджмента качества. Этапы и условия формирования американской системы управления качеством. Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби. Особенности американской модели менеджмента качества. Основные характеристики европейской школы управления качеством, роль процессов стандартизации и глобализации.

Тема 4. Современная концепция менеджмента качества.

Возникновение и развитие концепции TotalQualityManagement. Ключевые принципы и особенности TQM на современном этапе. Основные функции и процессы управления качеством при TQM. Опыт применения TQM в зарубежных и отечественных организациях.

Тема 5. Стандартизация в управлении качеством.

Сущность и ключевые понятия стандартизации, как современного инструмента обеспечения качества. Эволюция стандартизации. Содержание стандартов и их классификация. Принципы и подходы к разработке стандартов качества. Классификация объектов

стандартизации. Стандартизация продукции и стандартизация услуг. Законодательно-правовые основы стандартизации.

Тема 6. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.

Сущность и содержание процессов сертификации. Участники процесса сертификации и заинтересованные стороны. Возникновение и эволюция процессов сертификации. Нормативно-правовые основы сертификации. Добровольная и обязательная сертификации. Декларация о соответствии. Знак качества. Этапы сертификации. Сертификация продукции и сертификация СМК.

Список литературы

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

14. Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке

15. Программа составлена кафедрой управления, бизнеса и туризма и одобрена Советом Института экономики и бизнеса РАУ.