

Документы Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Афанасьева Е. П.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать у обучающихся систему знаний о теоретических основах и методологии управления качеством, включая принципы, инструменты и модели систем менеджмента качества (СМК), стандартизацию, сертификацию, а также методы контроля качества процессов и ресурсов в сфере сервиса и гостеприимства;
- Развить практические умения и навыки применения современных методов и инструментов управления качеством (статистические методы, QFD, FMEA, «шесть сигм», процессный подход, анализ рисков) для мониторинга, оценки и улучшения качества сервисных и технологических процессов в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- Обеспечить формирование компетенций (ПК-3, ПК-4) в области контроля качества обслуживания, используемых ресурсов и параметров технологических процессов через организацию различных видов учебной работы (лекции, практические занятия, самостоятельная работа, доклады, тестирование, решение практических задач) и промежуточную аттестацию в форме зачёта.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Осуществлять мониторинг качества процесса сервиса

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

ПК-4.1/Зн1 Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Уметь:

ПК-4.1/Ум1 Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Владеть:

ПК-4.1/Нв1 Методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление качеством» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 6. В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект, Основы индустрии гостеприимства, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Шестой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Система менеджмента качества	42	1	1	40
Тема 1.1. Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов как инструменты обеспечения качества	42	1	1	40
Раздел 2. Методы управления качеством	47,85	1	1	45,85
Тема 2.1. Применение статистических методов и инструментов качества для контроля сервисных процессов	47,85	1	1	45,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование Тестирования
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Система менеджмента качества	Тестирования	Зачет
2	Методы управления качеством	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Система менеджмента качества Тестирования

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При контроле качества сервис-процессов в гостинице основным регламентирующим документом, устанавливающим порядок мониторинга и измерений, является:</p> <p>а) должностная инструкция горничной б) документированная процедура «Управление мониторингом и измерением» в) план маркетинговых мероприятий г) финансовый план д) устав предприятия</p>	б	ПК-3
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Входной контроль используемых ресурсов (продовольственных продуктов) в ресторане требует обязательной проверки:</p> <p>а) уровня рентабельности б) температуры и срока годности в) квалификации персонала г) графика поставок д) цен на аналогичную продукцию</p>	б	ПК-3
3	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между этапом контроля параметров технологического процесса и его содержанием:</p> <p>Этап:</p> <p>1. Определение критических контрольных точек (ККТ) 2. Установление критических пределов 3. Мониторинг ККТ 4. Корректирующие действия</p> <p>Содержание:</p> <p>А. Фиксация фактических значений параметров Б. Выявление операций, где отклонения наиболее опасны В. Установка допустимых границ (температура, время и т.д.) Г. Меры при нарушении пределов</p>	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	ПК-3
4	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Установите правильную последовательность действий при контроле качества сервис-процесса заселения гостя (от встречи до выдачи ключа):</p> <p>1. Проверка готовности номера (чистота, оборудование) 2. Приветствие и идентификация потребностей 3. Оформление регистрационных документов 4. Информирование о правилах и дополнительных услугах</p>	2 → 3 → 4 → 1	ПК-3
5	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите порядок входного контроля качества продовольственного сырья на предприятии общественного питания. Какие параметры проверяются и какие документы оформляются?</p>	<p>Ответ: Входной контроль включает: проверку сопроводительных документов (накладные, сертификаты, декларации, ветеринарные справки); визуальный осмотр упаковки и маркировки (наименование, дата изготовления, срок годности, условия хранения); органолептическую оценку (внешний вид, цвет, запах, консистенция); измерение массы нетто и температуры (для скоропортящихся продуктов). Результаты фиксируются в журнале входного контроля или акте приёмки; при несоответствии составляется акт о браке и продукция возвращается поставщику</p>	ПК-3

6	Задания открытого типа с развернутым ответом Разработайте план мониторинга критических контрольных точек для процесса приготовления горячих блюд в ресторане (на примере стейка). Укажите параметры, периодичность и методы измерения		ПК-3
	Ответ:	Для стейка ККТ: приёмка мяса (температура не выше +4°C, срок годности) – ежедневно; хранение (температура холодильника) – 2 раза в смену; тепловая обработка (внутренняя температура не ниже +63°C для medium) – каждое блюдо, термометром-щупом; время отдыха (не менее 5 мин) – визуально по таймеру. Периодичность: для каждой партии или каждой порции. Результаты записываются в производственный журнал	
7	Задания открытого типа с развернутым ответом Предложите систему показателей для контроля качества используемых ресурсов (чистящих и моющих средств) в гостинице. Какие параметры и с какой периодичностью контролировать?		ПК-3
	Ответ:	Показатели: соответствие заявленным требованиям (сертификаты), концентрация рабочих растворов (тест-полоски), эффективность очистки (контрольные смывы на остаточность), условия хранения (температура, влажность, защита от света). Периодичность: при поступлении каждой партии – проверка документов и маркировки; в процессе использования – ежедневно контроль концентрации и условий хранения; эффективность – еженедельно выборочно. Фиксация в журнале учёта моющих средств.	
8	Выберите один правильный ответ Для оценки эффективности внедрения системы менеджмента качества в гостинице используется показатель роста: а) текучести кадров б) индекса удовлетворенности потребителей (CSI) в) числа жалоб г) затрат на маркетинг д) стоимости основных средств		ПК-4
	Ответ:	б	
9	Выберите один правильный ответ При экономической оценке использования ресурсов показатель ресурсоотдачи рассчитывается как: а) выручка / стоимость ресурсов б) прибыль / численность персонала в) затраты на ресурсы / выручка г) выручка / площадь номерного фонда д) прибыль / стоимость ресурсов		ПК-4
	Ответ:	а	
10	Выберите один правильный ответ Затраты на качество в системе менеджмента качества включают: а) только затраты на рекламу б) затраты на предупреждение, контроль и потери (внутренние и внешние) в) только затраты на закупку сырья г) только затраты на оплату труда д) только затраты на аренду		ПК-4
	Ответ:	б	
11	Задания на установление соответствия Установите соответствие между экономическим показателем и способом его расчёта при оценке эффективности деятельности гостиницы: Показатель: 1. RevPAR (доход на доступный номер) 2. Рентабельность продаж 3. Средний чек 4. Производительность труда Способ расчёта: А. Прибыль / Выручка × 100% Б. Выручка от номерного фонда / Количество доступных номеров В. Выручка / Количество посетителей Г. Выручка / Среднесписочная численность		ПК-4
	Ответ:	1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
12	Задания на установление соответствия Установите соответствие между видом затрат на качество и примером: Вид затрат: 1. Затраты на предупреждение 2. Затраты на контроль 3. Внутренние потери 4. Внешние потери Пример: А. Замена испорченных продуктов Б. Обучение персонала методам контроля В. Входной контроль сырья Г. Потери от снижения лояльности гостей		ПК-4
	Ответ:	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	

13	Задание на установление правильной последовательности Установите правильную последовательность этапов оценки экономической эффективности внедрения СМК: 1. Расчёт экономического эффекта от улучшений 2. Определение целей и критериев оценки 3. Сбор исходных данных (затраты, выручка, показатели качества) 4. Сравнение фактических и плановых значений 5. Формирование выводов и рекомендаций	ПК-4
	Ответ: 2 → 3 → 1 → 4 → 5.	
14	Задания открытого типа с развернутым ответом Проведите оценку экономической эффективности внедрения СМК в гостинице на 120 номеров при следующих данных: единовременные инвестиции – 1,8 млн руб., ежегодные операционные затраты – 0,4 млн руб., рост выручки – 1,0 млн руб., снижение потерь от несоответствий – 0,3 млн руб. Рассчитайте годовой эффект, срок окупаемости и рентабельность инвестиций (ROI) за первый год (без дисконтирования)	ПК-4
	Ответ: Годовой экономический эффект = (рост выручки + снижение потерь) – операционные затраты = (1,0 + 0,3) – 0,4 = 0,9 млн руб. Срок окупаемости = инвестиции / годовой эффект = 1,8 / 0,9 = 2 года. ROI = (годовой эффект / инвестиции) × 100% = (0,9 / 1,8) × 100% = 50%. Проект эффективен, окупается за 2 года.	
15	Задания открытого типа с развернутым ответом Разработайте систему КРП для оценки эффективности деятельности службы приёма и размещения гостиницы, связанных с качеством. Для каждого показателя укажите формулу и целевое значение.	ПК-4
	Ответ: Время заселения: среднее время от прибытия до выдачи ключа, цель ≤ 5 мин. Время выселения: среднее время от запроса до завершения расчёта, цель ≤ 3 мин. Точность регистрации: (корректные регистрации / всего) × 100%, цель ≥ 98%. Индекс удовлетворённости гостей (CSI): средний балл по опросам (1–5), цель ≥ 4,5. Доля повторных обращений: (повторные / всего) × 100%, цель ≤ 5%. Экономическая значимость: снижение времени повышает пропускную способность, удовлетворённость – лояльность и повторные продажи.	

2. Методы управления качеством Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Выберите один правильный ответ Для выявления причин отклонений параметров технологического процесса от установленных требований наиболее эффективным методом является: а) диаграмма Парето б) причинно-следственная диаграмма (Исикавы) в) контрольная карта Шухарта г) гистограмма д) диаграмма сродства		ПК-3
	Ответ:	б	
2	Выберите один правильный ответ При контроле используемых ресурсов метод ABC-анализа применяется для: а) оценки удовлетворенности персонала б) классификации ресурсов по степени влияния на качество услуг в) определения себестоимости услуги г) прогнозирования спроса д) оценки финансовых рисков		ПК-3
	Ответ:	б	
3	Выберите один правильный ответ Статистический метод управления качеством, основанный на сборе данных о дефектах сервис-процессов и их ранжировании по частоте, называется: а) диаграмма Исикавы б) диаграмма Парето в) контрольная карта г) гистограмма д) диаграмма рассеяния		ПК-3
	Ответ:	б	

4	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между методом управления качеством и областью его применения для контроля сервис-процессов:</p> <p>Метод:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольные карты Шухарта 2. Диаграмма Парето 3. Диаграмма Исикавы 4. Блок-схема процесса <p>Область применения:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Выявление главных проблем Б. Оценка стабильности процесса во времени В. Поиск корневых причин отклонений Г. Визуализация последовательности операций <p>Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г</p>	ПК-3
5	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между методом контроля ресурсов и его сущностью:</p> <p>Метод:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. XYZ-анализ 2. FMEA-анализ 3. Метод «точно в срок» 4. Квалиметрия <p>Сущность:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Оценка вероятности отказов ресурсов Б. Распределение по степени прогнозируемости потребности В. Минимизация запасов Г. Количественная оценка качества ресурсов <p>Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г</p>	ПК-3
6	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Установите правильную последовательность этапов цикла PDCA (Деминга-Шухарта) при применении методов управления качеством к технологическому процессу:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Act (Действуй) – стандартизация улучшений 2. Plan (Планируй) – анализ и постановка целей 3. Check (Проверь) – оценка результатов 4. Do (Делай) – реализация мероприятий <p>Ответ: 2 → 4 → 3 → 1</p>	ПК-3
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Опишите применение метода «мозгового штурма» для выявления проблем в качестве сервис-процессов гостиницы. Каковы этапы и требования к участникам?</p> <p>Ответ: Этапы: подготовка (формулировка проблемы, подбор 5–10 участников, модератор); генерация идей (свободное высказывание без критики, 15–30 мин, запись всех идей); анализ и отбор (группировка, оценка, выбор лучших). Требования: запрет критики на этапе генерации, поощрение нестандартных мыслей, равенство участников.</p> <p>Применение: выявление скрытых проблем в обслуживании, поиск инновационных решений для повышения качества.</p>	ПК-3
8	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Разработайте алгоритм применения диаграммы Исикавы для анализа причин отклонений параметров технологического процесса приготовления суши в ресторане. Укажите основные группы причин.</p> <p>Ответ: Алгоритм: 1) сформулировать проблему (например, «несоответствие качества риса»); 2) определить основные группы причин: персонал, оборудование, материалы, методы, среда, измерения; 3) для каждой группы выявить конкретные причины (например, персонал – недостаток опыта, материалы – низкое качество риса, методы – нарушение времени варки); 4) построить диаграмму; 5) выделить наиболее значимые причины для корректирующих действий. Результат – визуализация причинно-следственных связей.</p>	ПК-3
9	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При экономической оценке применения метода бенчмаркинга в ресторане основным результатом является:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) снижение цен на меню б) выявление и внедрение лучших практик, ведущих к росту прибыли в) сокращение ассортимента г) увеличение штата д) повышение арендной платы <p>Ответ: б</p>	ПК-4
10	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Метод «точно в срок» (JIT) позволяет при оценке эффективности использования ресурсов сократить:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) затраты на хранение и заморозку оборотных средств б) затраты на оплату труда в) налоги г) коммунальные платежи д) рекламные расходы 	ПК-4

	Ответ:	а	
11	Задание на установление соответствия Установите соответствие между методом управления качеством и экономическим эффектом: Метод: 1. Статистическое управление процессами (SPC) 2. Функционально-стоимостной анализ (ФСА) 3. Бенчмаркинг 4. FMEA Экономический эффект: А. Снижение потерь от дефектов и затрат на контроль Б. Оптимизация затрат на выполнение функций В. Повышение конкурентоспособности и выручки Г. Предупреждение затрат на устранение отказов		ПК-4
	Ответ:	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.	
12	Задание на установление правильной последовательности Установите правильную последовательность экономической оценки внедрения нового метода контроля качества в ресторане: 1. Оценка затрат на внедрение метода 2. Прогноз экономических результатов 3. Расчёт чистого экономического эффекта 4. Сравнение с альтернативными методами 5. Принятие решения о внедрении		ПК-4
	Ответ:	1 → 2 → 4 → 3 → 5	
13	Задания открытого типа с развернутым ответом Проведите сравнительную экономическую оценку двух поставщиков продуктов для ресторана: Поставщик А – цена на 6% ниже, доля брака 4%; Поставщик Б – цена на 2% выше, доля брака 0,5%. Объём закупок – 2 млн руб. в год. Затраты на возврат и замену брака – 80% от стоимости брака. Какой поставщик выгоднее?		ПК-4
	Ответ:	Поставщик А: стоимость закупки = 2 000 000 × 0,94 = 1 880 000 руб. Брак = 1 880 000 × 0,04 = 75 200 руб. Затраты на брак = 75 200 × 0,8 = 60 160 руб. Итого = 1 940 160 руб. Поставщик Б: стоимость = 2 000 000 × 1,02 = 2 040 000 руб. Брак = 2 040 000 × 0,005 = 10 200 руб. Затраты на брак = 10 200 × 0,8 = 8 160 руб. Итого = 2 048 160 руб. Вывод: выгоднее Поставщик А (1 940 160 < 2 048 160), несмотря на больший брак, из-за существенно меньшей цены.	
14	Задания открытого типа с развернутым ответом Опишите применение функционально-стоимостного анализа (ФСА) для экономической оценки технологического процесса приготовления блюда. Приведите пример избыточной функции.		ПК-4
	Ответ:	ФСА – анализ функций процесса с целью оптимизации затрат. Этапы: выделение всех операций; определение их функций (основные, вспомогательные, избыточные); оценка затрат на каждую функцию; выявление функций с высокими затратами и низкой полезностью; разработка альтернатив. Пример: операция «протирание супа через сито» требует много времени и труда; замена на блендер снижает затраты на 30% при сохранении качества. Экономия: сокращение трудозатрат и времени.	
15	Задания открытого типа с развернутым ответом Рассчитайте чистую приведённую стоимость (NPV) и срок окупаемости инвестиций в оборудование для контроля качества в ресторане: стоимость оборудования – 600 тыс. руб., ежегодная экономия от снижения брака – 180 тыс. руб., срок службы – 5 лет, ставка дисконтирования – 12%. Оцените эффективность.		ПК-4
	Ответ:	$NPV = \sum(180 / (1+0,12)^t) - 600$ за $t=1..5$. Дисконтированные потоки: 160,7 + 143,5 + 128,1 + 114,4 + 102,2 = 648,9 тыс. руб. $NPV = 648,9 - 600 = 48,9$ тыс. руб. (>0, проект эффективен). Срок окупаемости простой = 600 / 180 = 3,33 года. Дисконтированный срок окупаемости – около 4 лет (накопленный дисконтированный поток превышает 600 на 4-м году). Проект приемлем	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет шестой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите организацию контроля качества сервис-процессов на примере гостиницы: какие элементы СМК задействованы, какие документы регламентируют контроль, каков порядок мониторинга и измерения		ПК-3

	<p>Ответ: Контроль качества сервис-процессов в гостинице базируется на документированной системе менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО 9001. Задействованы элементы: управление документацией (стандарты обслуживания, процедуры), управление записями (журналы, чек-листы), мониторинг удовлетворённости потребителей, внутренние аудиты, управление несоответствиями. Регламентирующие документы: «Политика в области качества», «Стандарты обслуживания гостей», документированные процедуры «Управление мониторингом и измерением», «Управление несоответствующей продукцией/услугой». Порядок мониторинга включает: ежедневные проверки (обход номеров, контроль времени заселения/выселения), периодические аудиты (ежеквартально), анкетирование гостей, анализ жалоб и предложений. Измерения проводятся с помощью КРІ (время обслуживания, оценка гостей, количество повторных обращений), результаты фиксируются в отчётах и служат основой для корректирующих и улучшающих действий</p>	
2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Объясните применение статистических методов управления качеством (на примере контрольных карт Шухарта) для контроля параметров технологического процесса приготовления блюд в ресторане. Как интерпретировать результаты?</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Контрольные карты Шухарта (например, X-карта и R-карта) используются для мониторинга стабильности технологического процесса, например, температуры или массы порции. На карту наносят последовательные значения выборочных показателей, вычисляют среднюю линию (CL), верхнюю (UCL) и нижнюю (LCL) контрольные границы (обычно $\pm 3\sigma$). Интерпретация: если точки находятся в пределах границ и нет систематических трендов (серий, смещений), процесс статистически управляем. Выход за границы или неслучайные паттерны сигнализируют о наличии особых причин вариации, требующих немедленного анализа и корректировки. Это позволяет предупредить выпуск некачественной продукции, снизить потери и затраты на переделку.</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Разработайте алгоритм входного контроля качества продовольственных ресурсов на предприятии общественного питания: какие параметры проверяются, какие документы оформляются, какие действия при выявлении несоответствий?</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Алгоритм входного контроля:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Проверка сопроводительных документов (накладные, сертификаты соответствия, ветеринарные справки, декларации) на полноту и подлинность. 2) Осмотр транспортной упаковки, проверка маркировки (наименование, производитель, дата изготовления, срок годности, условия хранения). 3) Органолептическая оценка (внешний вид, цвет, запах, консистенция). 4) Измерение массы нетто (взвешивание) и температуры (для скоропортящихся продуктов). 5) Регистрация результатов в журнале входного контроля или акте приёмки. <p>При выявлении несоответствий (нарушение маркировки, истекший срок, порча, недовес) оформляется акт о браке, продукция возвращается поставщику или изолируется до принятия решения. Записи о контроле хранятся для обеспечения прослеживаемости.</p>	
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы) для анализа причин отклонений в сервис-процессах гостиницы (например, жалобы на качество уборки номеров). Приведите пример построения.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: Диаграмма Исикавы («рыбья кость») применяется для систематического выявления корневых причин проблемы. Для случая «жалобы на некачественную уборку номеров» формируются основные группы («большие кости»): персонал (недостаточная квалификация, перегрузка), оборудование (неисправные пылесосы, отсутствие моющих средств), материалы (некачественная химия, отсутствие расходников), методы (нечёткий алгоритм уборки, отсутствие чек-листов), среда (высокая загрузка, шум), измерения (отсутствие контроля качества уборки). Далее для каждой группы выявляются конкретные причины («малые кости»), например, «недостаточное обучение горничных». Построенная диаграмма помогает определить приоритетные направления для корректирующих действий: дообучение персонала, внедрение стандартов уборки, усиление контроля</p>	
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте сущность метода FMEA (анализ видов и последствий отказов) для контроля качества используемых ресурсов (например, оборудования или продуктов) в ресторане. Опишите этапы приоритетного числа риска.</p>	ПК-3
	<p>Ответ: FMEA – метод оценки рисков отказов ресурсов. Этапы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Идентификация потенциальных видов отказов (например, выход из строя холодильного оборудования). 2) Оценка тяжести последствий (S) по шкале 1–10. 3) Оценка вероятности возникновения отказа (O). 4) Оценка вероятности обнаружения отказа до его проявления (D). 5) Расчёт приоритетного числа риска (ПЧР = $S \times O \times D$). 6) Ранжирование рисков по ПЧР и разработка мероприятий для снижения высоких рисков. 	

6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите методику оценки экономической эффективности внедрения системы менеджмента качества на предприятии гостиничного бизнеса. Какие показатели используются (затраты на качество, экономический эффект, срок окупаемости)?</p> <p>Ответ: Методика основана на сравнении затрат и результатов. Затраты на качество включают инвестиции в СМК (консалтинг, сертификация, обучение, разработка документации) и текущие операционные расходы. Экономический эффект складывается из роста выручки (за счёт повышения лояльности, загрузки) и снижения потерь (уменьшение брака, штрафов, текучести персонала). Показатели: чистый экономический эффект (эффект – затраты), срок окупаемости (инвестиции / годовой прирост прибыли), рентабельность инвестиций ROI.</p>	ПК-4
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Объясните, как метод бенчмаркинга может быть использован для экономической оценки эффективности деятельности ресторана. Какие этапы и какие показатели сравниваются?</p> <p>Ответ: Бенчмаркинг – сравнение своих процессов и экономических показателей с лучшими практиками конкурентов или лидеров отрасли. Этапы: 1) определение объекта сравнения (например, себестоимость блюда, оборачиваемость столов, средний чек, доля брака); 2) сбор данных по эталонным предприятиям; 3) анализ разрыва (gap-анализ); 4) адаптация лучших практик и их внедрение; 5) повторная оценка экономического эффекта. Сравниваются: рентабельность, затраты на единицу продукции, производительность труда, индекс удовлетворённости гостей. Экономическая оценка проявляется в выявлении резервов снижения издержек, повышения доходности и конкурентоспособности, что позволяет количественно измерить потенциал улучшений.</p>	ПК-4
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте классификацию затрат на качество (предупреждение, контроль, внутренние и внешние потери) и покажите, как их анализ позволяет повысить экономическую эффективность предприятия гостиничного бизнеса.</p> <p>Ответ: Затраты на качество делятся на: затраты на предупреждение (обучение персонала, разработка стандартов, профилактика); затраты на контроль (входной, операционный, приёмочный контроль); внутренние потери (переделка, утилизация, простои из-за дефектов); внешние потери (рекламации, возвраты, потеря репутации, снижение спроса). Анализ структуры затрат позволяет выявить дисбаланс: например, недостаточные затраты на предупреждение ведут к высоким внешним потерям. Оптимизация заключается в увеличении профилактических затрат для снижения суммарных общих затрат на качество. В гостиничном бизнесе это приводит к повышению удовлетворённости гостей, росту повторных продаж и увеличению выручки, что экономически выгодно.</p>	ПК-4
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите методы экономической оценки инвестиций в улучшение качества (NPV, срок окупаемости, ROI) на примере внедрения нового оборудования для контроля качества в ресторане. Приведите формулы и интерпретацию. Пример: оборудование стоит 500 тыс. руб., ежегодная экономия от снижения брака – 150 тыс. руб., срок службы 5 лет, ставка дисконтирования 10%.</p> <p>Ответ: Для оценки инвестиций в оборудование используются: Срок окупаемости (PP) = первоначальные инвестиции / годовой чистый денежный поток. Чем меньше, тем лучше. Чистая приведённая стоимость (NPV) = сумма дисконтированных денежных потоков за срок службы минус инвестиции. Если NPV > 0, проект принимается. Рентабельность инвестиций (ROI) = (среднегодовая прибыль / инвестиции) × 100%. Пример: оборудование стоит 500 тыс. руб., ежегодная экономия от снижения брака – 150 тыс. руб., срок службы 5 лет, ставка дисконтирования 10%. $NPV = \sum (150/1,1^t) - 500 \approx 568,5 - 500 = +68,5$ тыс. руб. Срок окупаемости = $500/150 \approx 3,3$ года. $ROI = (150/500) \times 100\% = 30\%$. Проект эффективен.</p>	ПК-4
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Разработайте систему ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки деятельности гостиницы, связанных с качеством обслуживания. Для каждого показателя укажите формулу расчета и целевое значение. Обоснуйте их экономическую значимость.</p>	ПК-4

Ответ:	<p>Система КРІ для гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Индекс удовлетворённости гостей (CSI) – средний балл по опросам (1–5). Цель $\geq 4,5$. Экономически важен, т.к. коррелирует с повторными бронированиями и выручкой. 2. RevPOR (доход на занятый номер) – выручка от номерного фонда / число проданных номеров. Цель – рост на 5% в год. Отражает эффективность ценовой политики и качества дополнительных услуг. 3. Доля повторных гостей – (число повторных заездов / общее число заездов) $\times 100\%$. Цель $\geq 20\%$. Снижает затраты на привлечение новых клиентов. 4. Время заселения – среднее время от прибытия до выдачи ключа. Цель ≤ 5 мин. Влияет на первое впечатление и оценку сервиса. 5. Коэффициент загрузки (Occupancy) – (проданные номера / доступные номера) $\times 100\%$. Цель $\geq 75\%$. Рост загрузки напрямую увеличивает выручку. <p>Экономическая значимость: улучшение этих показателей ведёт к росту доходов, снижению издержек (например, на рекламу) и укреплению рыночной позиции.</p>
--------	---

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80

Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 502 с - 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585632> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 172 с - 978-5-534-07316-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584130> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 399 с - 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587605> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)
2. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.gov.ru> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)
2. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. МойОфис Стандартный 2.;
2. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);
3. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения