

Министерство спорта и туризма Республики Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет физической культуры»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе университета

_____ Е.В.Фильгина

Регистрационный № УД- 198/уч.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности
1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»

Минск 2019

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине составлена на основе образовательного стандарта высшего образования первой ступени ОСВО 1-89 01 01-2013, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

СОСТАВИТЕЛИ:

В.М.Разуванов, заведующий кафедрой менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»;

О.Я.Тумилович, старший преподаватель кафедры менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.А.Гусарова, профессор кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», кандидат педагогических наук, доцент;

О.Г.Дранкевич, старший преподаватель кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 25.01.2019 № 7);

советом факультета менеджмента спорта, туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 20.02.2019 № 6);

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от _____.____.2019 № ____)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

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

Для изучения учебной дисциплины «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве» необходимы знания по учебным дисциплинам: «Введение в туризм», «Основы менеджмента», «Экономика туризма и гостеприимства», «Организация деятельности туристических организаций».

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения учебной дисциплины: формирование системы теоретических и практических знаний в области менеджмента качества.

Задачи изучения учебной дисциплины:

– усвоение студентами общей методологии, методов и приемов управления качеством;

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

– усвоение классификации средств размещения и номерного фонда, стандартов обслуживания в индустрии размещения, питания и развлечения, основного технологического оборудования предприятий индустрии, архитектурно-строительных тенденции в индустрии гостеприимства;

– усвоение особенностей и видов обслуживания клиентов в гостиницах, ресторанах, тематических парках, парках активного отдыха, досуговых, шопинг-центрах;

– формирование у студентов 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 изучения учебной дисциплины «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве» формируются следующие компетенции:

академические:

1) уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;

2) владеть системным и сравнительным анализом;

3) владеть исследовательскими навыками;

4) уметь работать самостоятельно;

5) проявлять инициативу и креативность, в том числе в нестандартных ситуациях;

б) владеть междисциплинарным подходом при решении проблем;

7) обладать навыками устной и письменной коммуникации;

социально-личностные:

1) быть способным к социальному взаимодействию;

2) обладать способностью к межличностным коммуникациям;

3) уметь работать в команде;

4) совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, добиваться нравственного и физического совершенствования своей личности;

5) формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;

б) обладать чувством ответственности;

профессиональные:

1) взаимодействовать со специалистами смежных профилей;

2) вести переговоры с другими заинтересованными участниками;

3) готовить доклады, материалы к презентациям;

4) пользоваться глобальными информационными ресурсами;

5) владеть современными средствами телекоммуникаций;

б) организовывать проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги;

7) анализировать и оценивать собранные данные;

8) планировать направление научно-исследовательских работ в сфере туризма;

9) квалифицированно проводить научные и мониторинговые исследования в туристической индустрии, сфере физической культуры и спорта.

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

знать:

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

– методологию, методы и техники обеспечения качества, систему современных стандартов ISO 9000:2000, ISO 9001:2008;

– современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий, особенности меблировки и эстетическое оформление внутренних помещений предприятий питания и размещения;

– основы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства;

– основные инженерные сети, коммуникации, внутренний дизайн гостиничных и ресторанных предприятий;

уметь:

– управлять внедрением систем менеджмента качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;

- решать производственные проблемы в системах менеджмента качества;
 - 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, связанные с качеством.
 - составить заказ на оснащение помещений гостиниц и ресторанов технологическим оборудованием;
 - составить и предложить меню блюд и напитков, сервировать стол, качественно обслужить клиента;
- владеть:**
- основами управленческой методологии и реализации основных функций менеджмента;
 - основными методами менеджмента.
 - методами управления предприятиями сферы туризма и гостеприимства;
 - основными методами обслуживания в сфере туризма и гостеприимства.

Изучение учебной дисциплины рассчитано на общее количество часов – 226, из них аудиторные часы: для дневной формы получения образования – 128, для заочной формы получения образования – 30.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для дневной формы получения образования: лекции – 74 часа, семинарские занятия – 54 часа в 3, 4 семестрах.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для заочной формы получения образования: лекции – 18 часов, семинарские занятия – 12 часов в 6, 7 семестрах.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине: для дневной формы получения образования – экзамен в 4 семестре; для заочной формы получения образования – зачет в 6 семестре, экзамен в 7 семестре.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Количество аудиторных часов		
	Всего	Из них	
		Лекции	Семинарские занятия
1	2	3	4
Раздел I. Качество: сущность, эволюция	16	10	6
Тема 1. Качество: сущность, эволюция	6	4	2
Тема 2. Современный этап эволюции менеджмента качества	6	4	2
Тема 3. Качество и потребности современного человека	4	2	2
Раздел II. Современные концепции и системы менеджмента качества	34	20	14
Тема 4. Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества	6	4	2
Тема 5. Базовые принципы японских систем менеджмента качества	8	4	4
Тема 6. Системы всеобщего управления качеством	6	4	2
Тема 7. Общая характеристика производственной системы Toyota	8	4	4
Тема 8. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	6	4	2
Раздел III. Анализ эффективности систем менеджмента качества	36	20	16
Тема 9. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования	8	4	4
Тема 10. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества	6	4	2
Тема 11. Экономические аспекты качества	8	4	4
Тема 12. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности	8	4	4
Тема 13. Статистические основы управления качеством	6	4	2
Раздел IV. Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства	10	6	4
Тема 14. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	4	2	2
Тема 15. Менеджмент и специфика услуг	6	4	2

1	2	3	4
Раздел V. Индустрия туризма и гостеприимства как объект управления	32	18	14
Тема 16. История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства	6	4	2
Тема 17. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства	6	2	4
Тема 18. Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства	4	2	2
Тема 19. Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства	4	2	2
Тема 20. Управление процессами обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе	6	4	2
Тема 21. Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства	6	4	2
Итого	128	74	54

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел I. КАЧЕСТВО: СУЩНОСТЬ, ЭВОЛЮЦИЯ

Тема 1. Качество: сущность, эволюция

Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.

Стадии развития философии качества: фаза отбраковки как исторически первый механизм обеспечения качества. Основные преимущества и противоречия фазы отбраковки.

Фаза управления качеством и статистические механизмы его обеспечения. Преимущества и ограничения фазы управления качеством.

Тема 2. Современный этап эволюции менеджмента качества

Сущность и основная идея фазы менеджмента качества: преодоление противоречия эффективность-качество.

Роль Эдвардса Деминга и Джозефа Джурана в становлении современных систем менеджмента качества.

Кризис концепции стандартизованного качества и фаза планирования качества. Методы моделирования потребительских предпочтений.

Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.

Тема 3. Качество и потребности современного человека

Концепция потребительского качества товаров и услуг: качество услуг в контексте человеческих потребностей.

Типы потребителей товаров и услуг.

Качество, ценность и стоимость изделия (услуги) с точки зрения потребителя и производителя

Раздел II. СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Тема 4. Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества

Сущность Кайдзен как философии непрерывного совершенствования.

Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Кайдзен. Типологизация действий по улучшению: инновационные и постепенные изменения.

Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга. Процесс и результат – ориентированный менеджмент.

Тема 5. Базовые принципы японских систем менеджмента качества

Обзор уникальных японских систем менеджмента качества: система пожизненного найма, система обучения на рабочем месте, система ротации,

система достоинств и репутаций, система оплаты труда и вознаграждений. Преимущества и недостатки.

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.

Общая характеристика TQM, CWQC, TPS, Kaizen, «6 сигм».

Тема 7. Общая характеристика производственной системы Toyota

Философские, методологические, исторические основы TPS. 14 принципов TPS.

Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.

Тема 8. 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.

Раздел III. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Тема 9. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования

Инструменты для управления и планирования качества и их использование для преобразования ожиданий потребителей в конкретные требования к продуктам и услугам организаций, характеристикам деятельности организаций.

Развертывание (распределение) функций качества. Концептуальный инжиниринг. Семь инструментов управления и планирования качества.

Тема 10. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества

Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.

Минимизация затрат как мера эффективности.

Методы расчетов критериев эффективности.

Мера достижения системы целей организации: производственных, научно-технических, экономических, социальных.

Дерево целей, отношение результата к затратам, эффективность использования основных средств, эффективность использования оборотных средств, эффективность использования трудовых ресурсов.

Эффективность отдельных бизнес-процессов.

Тема 11. 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. Системы материального стимулирования и затраты на качество.

Бюджетирование как механизм управления качеством.

Тема 12. 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 13. Статистические основы управления качеством

Основные задачи статистического контроля качества. Определение контрольных пределов.

Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт.

Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса.

Определение разладки процессов: критерии серий.

Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.

Раздел IV. КРИТЕРИИ И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 14. 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.

Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг. Цели и задачи сертификации. Правила сертификации туристических и гостиничных услуг. Государственный стандарт «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Классическая структура стандартов сервиса в индустрии гостеприимства. Разновидности стандартов.

Качество персонального взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем как важнейший фактор создания потребительского качества.

Разработка, внедрение и контроль соблюдения стандартов в индустрии гостеприимства.

Тема 15. Менеджмент и специфика услуг

Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность.

Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.

Индивидуализированные и стандартизированные услуги. Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала.

Раздел V. ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 16. История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства

Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период.

Классификация белорусских гостиниц.

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества. Международные объединения по управлению гостиницами.

Новейшие системы бронирования и резервирования.

Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

Тема 17. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства

Тенденции в гостиничном строительстве. Объемно-пространственное решение современных гостиниц.

Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы.

Основные понятия: «цвет», «свет», «музыка». Характеристика различных цветовых гамм. Понятие гармонии.

Тема 18. Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии
гостеприимства

Кадровая служба гостиничного комплекса.

Формирование трудовых коллективов. Планирование персонала.

Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.

Стандарты результатов работы.

Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы. Нормирование труда.

Культура управленческого труда.

Тема 19. Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства

Понятие сервиса. Классификация видов сервиса. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания. Наиболее распространенные виды сервиса, их преимущества и недостатки.

Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.

Тема 20. Управление процессами обслуживания в гостинично-ресторанном
комплексе

Основные положения по технической эксплуатации помещений, строительных конструкций и инженерного оборудования гостиниц.

Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.

Компоненты уборки в гостиницах, уборочные материалы, механизмы, инвентарь.

Элементы подготовки к обслуживанию посетителей ресторанов.

Правила сервировки стола. Работа официантов.

Тема 21. Управление затратами на предприятиях индустрии
гостеприимства

Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.

Коэффициент заплняемости номеров гостиницы. Коэффициент фактического заполнения.

Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.

Анализ прибыли и рентабельности.

Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»
(дневная форма получения образования)

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
I	КАЧЕСТВО: СУЩНОСТЬ, ЭВОЛЮЦИЯ	6	6	4	
1	Качество: сущность, эволюция	2	2	2	
1.1	Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.	2	2	2	
1.2	Стадии развития философии качества				
2	Современный этап эволюции менеджмента качества	2	2	2	
2.1	Сущность и основная идея фазы менеджмента качества.				
2.2	Роль Эдвардса Деминга и Джозефа Джурана в становлении современных систем менеджмента качества.				
2.3	Кризис концепции стандартизованного качества и фаза планирования качества	2	2	2	Реферат
2.4	Методы моделирования потребительских предпочтений. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности				
3	Качество и потребности современного человека	2	2		
3.1	Концепция потребительского качества товаров и услуг: качество услуг в контексте человеческих потребностей.				
3.2	Типы потребителей товаров и услуг.	2	2		
3.3	Качество, ценность и стоимость изделия (услуги) с точки зрения потребителя и производителя				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
II	СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	16	10	8	
4	Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества	2	2	2	
4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6	Сущность Кайдзен как философии непрерывного совершенствования. Обзор уникальных японских систем менеджмента качества. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Кайдзен. Типологизация действий по улучшению: инновационные и постепенные изменения. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга. Процесс и результат – ориентированный менеджмент	2	2	2	Опрос
5	Базовые принципы японских систем менеджмента качества	4	2	2	
5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	Система пожизненного найма. Система обучения на рабочем месте. Система ротации. Система достоинств. Система вознаграждений	4	2	2	Реферат
6	Системы всеобщего управления качеством	4	2		
6.1 6.2 6.3 6.4 6.5	Принципы всеобщего управления качеством. Кадровый менеджмент в контексте качества. Работа с данными как основа менеджмента качества. Качество и текущая прибыльность предприятия. Общая характеристика TQM, CWQC, TPS, Kaizen, «6 сигм»	4	2		

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
7	Общая характеристика производственной системы Toyota	2	2	4	
7.1	Философские, методологические, исторические основы TPS. 14 принципов TPS.				
7.2	Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства	2	2	4	Опрос
7.3	компании, формирование команд				
8	Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	4	2		
8.1	Содержание деятельности Международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.				Эссе
8.2	Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.				
8.3	Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма				
8.4	сертификации услуг.	4	2		
8.5	Специфика услуг: творческий характер, разнообразие требований, индивидуализация.				
8.6	Разработка политики и руководств по качеству в сфере услуг.				
8.7	Разработка сети subprocessов на предприятиях сферы услуг				
III	АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	14	8	14	
9	Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования	2	2	4	
9.1	Инструменты для управления и планирования качества и их использование для преобразования ожиданий потребителей.				Реферат
9.2	Развертывание (распределение) функций качества. Концептуальный инжиниринг.	2	2	4	
9.3	Семь инструментов управления и планирования качества				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
10	Методы оценки эффективности систем менеджмента качества	2	2	2	
10.1	Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.				
10.2	Минимизация затрат. Методы расчетов критериев эффективности.	2	2	2	
10.3	Мера достижения системы целей организации.				
10.4	Дерево целей, отношение результата к затратам.				
10.5	Эффективность отдельных бизнес-процессов				
11	Экономические аспекты качества	4	2	2	
11.1	Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости.				
11.2	Подходы к анализу структуры затрат на качество. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.	4	2	2	Опрос
11.3	Конкретные объекты снижения затрат.				
11.4	Системы материального стимулирования и затраты на качество.				
11.5	Бюджетирование как механизм управления качеством				
12	Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности	2	2	4	
12.1	Теоретические основы потребительской удовлетворенности.				
12.2	Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.				
12.3	Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.	2	2	4	Эссе
12.4	Gap-модель, модель SERVQUAL. Метод зоны толерантности, метод тайного посетителя, метод критических инцидентов				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
13	Статистические основы управления качеством	4		2	
13.1 13.2 13.3 13.4 13.5 13.6	Основные задачи статистического контроля качества. Определение контрольных пределов. Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт. Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса. Определение разладки процессов: критерии серий. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента	4		2	
IV	КРИТЕРИИ И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	4	2	4	
14	Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	2		2	
14.1 14.2 14.3 14.4 14.5	Критерии значимости туристических услуг для потребителей. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы. Факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность». Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг. Государственный стандарт «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»	2		2	Реферат
15	Менеджмент и специфика услуг	2	2	2	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
15.1 15.2 15.3 15.4	Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера. Индивидуализированные и стандартизированные услуги. Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала	2	2	2	Реферат
V	ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	16	14	2	
16	История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства	2	2	2	
16.1 16.2 16.3 16.4 16.5 16.6 16.7	Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период. Классификация белорусских гостиниц. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества. Международные объединения по управлению гостиницами. Новейшие системы бронирования и резервирования. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса	2	2	2	Реферат
17	Дизайн предприятий индустрии гостеприимства	2	4		
17.1 17.2 17.3	Тенденции в гостиничном строительстве. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы. Основные понятия: «цвет», «свет», «музыка». Характеристика различных цветовых гамм. Понятие гармонии	2	4		Реферат

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
18	Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства	2	2		
18.1 18.2 18.3 18.4 18.5 18.6	Кадровая служба гостиничного комплекса. Формирование трудовых коллективов. Планирование персонала. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе. Стандарты результатов работы. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы. Нормирование труда. Культура управленческого труда	2	2		
19	Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства	2	2		
19.1 19.2 19.3 19.4 19.5	Понятие сервиса. Классификация видов сервиса. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания. Наиболее распространенные виды сервиса, их преимущества и недостатки. Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия	2	2		

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
20	Управление процессами обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе	4	2		
20.1	Основные положения по технической эксплуатации помещений.	4	2		Опрос
20.2	Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.				
20.3	Компоненты уборки в гостиницах, уборочные материалы, механизмы, инвентарь.				
20.4	Элементы подготовки к обслуживанию посетителей ресторанов.				
20.5	Правила сервировки стола. Работа официантов				
21	Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства	4	2		
21.1	Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.	4	2		
21.2	Коэффициент заполняемости номеров гостиницы. Коэффициент фактического заполнения.				
21.3	Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.				
21.4	Анализ прибыли и рентабельности.				
21.5	Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения				
	Итого	56	40	32	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»
(заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
I	КАЧЕСТВО: СУЩНОСТЬ, ЭВОЛЮЦИЯ	4	2	10	
1	Качество: сущность, эволюция	2		4	
1.1	Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.	2		4	
1.2	Стадии развития философии качества				
2	Современный этап эволюции менеджмента качества			6	
2.1	Сущность и основная идея фазы менеджмента качества.			6	Реферат
2.2	Роль Эдвардса Деминга и Джозефа Джурана в становлении современных систем менеджмента качества.				
2.3	Кризис концепции стандартизованного качества и фаза планирования качества				
2.4	Методы моделирования потребительских предпочтений. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности				
3	Качество и потребности современного человека	2	2		
3.1	Концепция потребительского качества товаров и услуг: качество услуг в контексте человеческих потребностей.	2	2		Опрос
3.2	Типы потребителей товаров и услуг.				
3.3	Качество, ценность и стоимость изделия (услуги) с точки зрения потребителя и производителя				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
II	СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	6	4	24	
4	Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества	2		4	
4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6	Сущность Кайдзен как философии непрерывного совершенствования. Обзор уникальных японских систем менеджмента качества. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Кайдзен. Типологизация действий по улучшению: инновационные и постепенные изменения. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга. Процесс и результат – ориентированный менеджмент	2		4	
5	Базовые принципы японских систем менеджмента качества		2	6	
5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	Система пожизненного найма. Система обучения на рабочем месте. Система ротации. Система достоинств. Система вознаграждений		2	6	Реферат
6	Системы всеобщего управления качеством			6	
6.1 6.2 6.3 6.4 6.5	Принципы всеобщего управления качеством. Кадровый менеджмент в контексте качества. Работа с данными как основа менеджмента качества. Качество и текущая прибыльность предприятия. Общая характеристика TQM, CWQC, TPS, Kaizen, «6 сигм»			6	Реферат

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
7	Общая характеристика производственной системы Toyota	2	2	4	
7.1	Философские, методологические, исторические основы TPS. 14 принципов TPS.				
7.2	Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства	2	2	4	Реферат
7.3	компании, формирование команд				
8	Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	2		4	
8.1	Содержание деятельности Международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.				
8.2	Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.				
8.3	Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма				
8.4	сертификации услуг.	2		4	Реферат
8.5	Специфика услуг: творческий характер, разнообразие требований, индивидуализация.				
8.6	Разработка политики и руководств по качеству в сфере услуг.				
8.7	Разработка сети subprocessов на предприятиях сферы услуг				
III	АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	4	2	30	
9	Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования			8	
9.1	Инструменты для управления и планирования качества и их использование для преобразования ожиданий потребителей.				
9.2	Развертывание (распределение) функций качества. Концептуальный инжиниринг.			8	Опрос
9.3	Семь инструментов управления и планирования качества				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
10	Методы оценки эффективности систем менеджмента качества			6	
10.1	Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.				
10.2	Минимизация затрат. Методы расчетов критериев эффективности.			6	
10.3	Мера достижения системы целей организации.				
10.4	Дерево целей, отношение результата к затратам.				
10.5	Эффективность отдельных бизнес-процессов				
11	Экономические аспекты качества	2	2	4	
11.1	Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости.				
11.2	Подходы к анализу структуры затрат на качество. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.	2	2	4	
11.3	Конкретные объекты снижения затрат.				
11.4	Системы материального стимулирования и затраты на качество.				
11.5	Бюджетирование как механизм управления качеством				
12	Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности			8	Эссе
12.1	Теоретические основы потребительской удовлетворенности.				
12.2	Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.				
12.3	Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.			8	
12.4	Gap-модель, модель SERVQUAL. Метод зоны толерантности, метод тайного посетителя, метод критических инцидентов				

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
13	Статистические основы управления качеством	2		4	
13.1 13.2 13.3 13.4 13.5 13.6	Основные задачи статистического контроля качества. Определение контрольных пределов. Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт. Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса. Определение разладки процессов: критерии серий. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента	2		4	Опрос
IV	КРИТЕРИИ И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	2	2	6	
14	Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг			4	
14.1 14.2 14.3 14.4 14.5	Критерии значимости туристических услуг для потребителей. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы. Факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность». Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг. Государственный стандарт «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»			4	Реферат
15	Менеджмент и специфика услуг	2	2	2	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
15.1 15.2 15.3 15.4	Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера. Индивидуализированные и стандартизированные услуги. Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала	2	2	2	
V	ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	2	2	28	
16	История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства			6	Реферат
16.1 16.2 16.3 16.4 16.5 16.6 16.7	Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период. Классификация белорусских гостиниц. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества. Международные объединения по управлению гостиницами. Новейшие системы бронирования и резервирования. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса			6	
17	Дизайн предприятий индустрии гостеприимства			6	Опрос
17.1 17.2 17.3	Тенденции в гостиничном строительстве. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы. Основные понятия: «цвет», «свет», «музыка». Характеристика различных цветовых гамм. Понятие гармонии			6	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
18	Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства			4	
18.1 18.2 18.3 18.4 18.5 18.6	Кадровая служба гостиничного комплекса. Формирование трудовых коллективов. Планирование персонала. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе. Стандарты результатов работы. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы. Нормирование труда. Культура управленческого труда			4	
19	Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства			4	
19.1 19.2 19.3 19.4 19.5	Понятие сервиса. Классификация видов сервиса. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания. Наиболее распространенные виды сервиса, их преимущества и недостатки. Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия			4	Реферат

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
20	Управление процессами обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе			6	
20.1	Основные положения по технической эксплуатации помещений.				
20.2	Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.			6	
20.3	Компоненты уборки в гостиницах, уборочные материалы, механизмы, инвентарь.				
20.4	Элементы подготовки к обслуживанию посетителей ресторанов.				
20.5	Правила сервировки стола. Работа официантов				
21	Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства	2	2	2	
21.1	Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.				
21.2	Коэффициент заполняемости номеров гостиницы. Коэффициент фактического заполнения.	2	2	2	Опрос
21.3	Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.				
21.4	Анализ прибыли и рентабельности.				
21.5	Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения				
	Итого	18	12	98	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в двух основных формах, отличающихся степенью самостоятельности ее выполнения и управления/контроля со стороны преподавателя:

– управляемая самостоятельная работа (УСР), предусматривающая самостоятельное выполнение студентами учебного или исследовательского задания при опосредованном контроле и управлении преподавателя (указания с его стороны, рекомендации, научно-методическое и информационное обеспечение и др.);

– собственно самостоятельная работа, организуемая студентом в рациональное, с его точки зрения время, мотивируемая собственными познавательными потребностями и контролируемая им самим (например, подготовка к зачету).

Наиболее эффективными формами и методами организации самостоятельной работы при освоении учебной дисциплины являются: ответы на контрольные вопросы; выполнение промежуточных тестовых заданий; подготовка рефератов и их публичная защита с мультимедийной презентацией; участие в учебно-исследовательской деятельности; подготовка к публикации статей и тезисов докладов.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Качество: сущность, эволюция.
2. Современный этап эволюции менеджмента качества.
3. Качество и потребности современного человека.
4. Философия Kaizen как основа современных систем менеджмента качества.
5. Базовые принципы японских систем менеджмента качества.
6. Системы всеобщего управления качеством (TQM, CWQC, TPS, Kaizen, «6 сигм»).
7. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.
8. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования.
9. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества.
10. Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
11. Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ

1. Программа качества, предложенная Эдвардсом Демингом и Джозефом Джураном.
2. Филипп Кросби и его программа «0 дефектов».
3. Менеджмент качества как системная управленческая концепция.
4. Кризис концепции стандартизованного качества.
5. Кадровый менеджмент в контексте качества.
6. Принципы всеобщего управления качеством. Общая характеристика TQM.
7. Принципы всеобщего управления качеством. Общая характеристика CWQC.
8. Принципы всеобщего управления качеством. Общая характеристика TPS.
9. Принципы всеобщего управления качеством. Общая характеристика «6 сигм».
10. Концептуальный инжиниринг.
11. Инструменты управления и планирования качества: диаграмма связанности (сходства).
12. Инструменты управления и планирования качества: диаграмма связей (взаимосвязей).
13. Инструменты управления и планирования качества: древовидная диаграмма (систематическая диаграмма).
14. Инструменты управления и планирования качества: диаграмма процесса.
15. Инструменты управления и планирования качества: осуществления программы.
16. Инструменты управления и планирования качества: матричная диаграмма.
17. Инструменты управления и планирования качества: стрелочная диаграмма.
18. Матрица приоритетов (анализ матричных данных).
19. Основные задачи статистического контроля качества.
20. Определение контрольных пределов.
21. Разновидности контрольных карт.
22. Специализированные типы контрольных карт.
23. Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса.
24. Определение разладки процессов: критерии серий.
25. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.
26. Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии.
27. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период.

28. Классификация белорусских гостиниц.
29. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
30. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества.
31. Международные объединения по управлению гостиницами.
32. Новейшие системы бронирования и резервирования.
33. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.
34. Характеристика и виды мебели для гостиниц.
35. Телекоммуникационные услуги и электрооборудование в гостиницах в гостинице.
36. Радиофикация и сигнализация гостиниц.
37. Лифтовое оборудование.
38. Водопроводное и санитарное оборудование.
39. Система отопления, вентиляция и создание искусственного климата.
40. Холодильное оборудование и кухонное оборудование.
41. Архитектурно-художественная композиция интерьера гостиницы.
42. Декоративно-прикладное искусство в интерьере.
43. Кадровая служба гостиничного комплекса.
44. Формирование трудовых коллективов.
45. Планирование персонала.
46. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.
47. Стандарты результатов работы.
48. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы.
49. Нормирование труда.
50. Культура управленческого труда.
51. Понятие и виды кейтеринга.
52. Внутренний и внешний кейтеринг.
53. Индивидуальный, или социальный кейтеринг.
54. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга.
55. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.
56. Компоненты уборки в гостиницах.
57. Уборочные работы в вестибюлях.
58. Уборочные работы в номерах и их последовательность.
59. Генеральная уборка номеров.
60. Уход за паркетными полами.
61. Уборка санузлов.
62. Уборочные работы в холлах и гостиных, комнатах горничных.
63. Уборочные материалы, механизмы, инвентарь.
64. Подготовка к обслуживанию посетителей ресторанов.
65. Правила сервировки стола. Работа официантов.
66. Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.

67. Понятие рентабельности.
68. Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.
69. Анализ прибыли и рентабельности.
70. Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.
2. Качество и потребности современного человека.
3. Вклад Эдвардса Деминга и Джозефа Джурана в становлении современных систем менеджмента качества.
4. Пять великих японских систем качества.
5. Кайдзен – основа современных систем менеджмента качества.
6. Экономические аспекты качества.
7. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности.
8. Статистические основы управления качеством.
9. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствования менеджмента организаций.
10. Эволюция стандартизации.
11. Деятельность Международной организации по стандартизации.
12. Стандарты ISO серии 9000: сущность, структура, характеристика, преимущества применения.
13. Базовые принципы системы управления качеством.
14. Применение ISO 9001:2000 в сфере услуг.
15. История и кадровый менеджмент Производственной системы Тойота.
16. Принципы управления Производственной системы Тойота.
17. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг.
18. Основные направления совершенствования деятельности предприятий.
19. Развертывание (распределение) функций качества. Концептуальный инжиниринг.
20. Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период.
21. Классификация белорусских гостиниц.
22. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
23. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества. Международные объединения по управлению гостиницами.
24. Новейшие системы бронирования и резервирования.

25. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

26. Понятие сервиса. Классификация видов сервиса. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания. Наиболее распространенные виды сервиса, их преимущества и недостатки.

27. Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Основные методы, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности: лекция; объяснение; демонстрация; видеометод; конспектирование; ход решения учебной задачи от частного к общему, либо от общего к частному.

2. Методы стимулирования учебной деятельности: учебные дискуссии; создание ситуации успеха в учении; описание проблемы.

3. Методы контроля и самоконтроля: индивидуальный опрос, фронтальный опрос, устный экзамен.

Технологии обучения, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Технология полного усвоения знаний.
2. Технология развивающего обучения.
3. Технология проблемного обучения.
4. Технология проектного обучения.
5. Технология обучения как учебного исследования.
6. Технология коллективной мыследеятельности.
7. Коммуникативные технологии (дискуссия, мозговой штурм, учебные дебаты).
8. Игровые технологии (деловые игры).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Учебным планом специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» в качестве формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Менеджмент качества 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 отметки 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 (четырёх) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными.

Для промежуточной аттестации знаний студентов по учебной дисциплине и диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

1. Устная форма.
2. Письменная форма.
3. Устно-письменная форма.

К устной форме диагностики компетенций относятся:

1. Устный опрос.
2. Доклады на конференциях.
3. Устный зачет.
4. Устный экзамен.

К письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Реферат.
2. Письменный опрос.

К устно-письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Отчеты по аудиторным практическим заданиям с их устной защитой.
2. Отчеты по домашним практическим заданиям с их устной защитой.
3. Зачет.
4. Экзамен.

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
К ЭКЗАМЕНУ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.
2. Стадии развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
3. Особенности механизмов обеспечения качества на начальных этапах развития ремесленного производства.
4. Основные противоречия фазы отбраковки.
5. Статистические методы как основа перехода к стадии управления качеством.
6. Причины и факторы перехода к фазе менеджмента качества.
7. Современный этап эволюции менеджмента качества.
8. Менеджмент качества как системная управленческая концепция.
9. Кризис концепции стандартизованного качества.
10. Фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений.
11. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.
12. Современное представление о качестве товаров и услуг.
13. Система потребностей человека и их учет при разработке, формировании и продвижении товаров и услуг.
14. Модели мотивации человека как основа разработки товарной и маркетинговой стратегии.
15. Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя.
16. Особенности потребительского качества услуг сферы туризма и гостеприимства.
17. Сущность философии непрерывного совершенствования Kaizen (Кайдзен).
18. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Kaizen.
19. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга.
20. Пять великих японских систем менеджмента качества.
21. Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте качества.
22. Система пожизненного найма: преимущества и недостатки.
23. Система обучения на рабочем месте как часть технологической системы организации.
24. Система ротации – основа профессионального роста персонала, реализации процессного и системного подхода.
25. Система достоинств и ее реализация при построении организационных структур, делегировании полномочий и формировании системы профессионального развития.

26. Система вознаграждений: отличия западной и японской систем мотивации персонала.
27. Принципы всеобщего управления качеством.
28. Кадровый менеджмент в контексте качества.
29. Работа с данными как основа менеджмента качества.
30. Качество и текущая прибыльность предприятия.
31. Процессный подход в менеджменте.
32. Решение производственных проблем в TQM: выбор объекта совершенствования, разработка диаграмм, составление контрольных листков, выработка мер по улучшению, статистическая верификация результатов.
33. Принципы всеобщего управления качеством TQM.
34. Принципы всеобщего управления качеством CWQC.
35. Принципы всеобщего управления качеством TPS.
36. Принципы всеобщего управления качеством Kaizen.
37. Принципы всеобщего управления качеством «6 сигм».
38. Философские, методологические, исторические основы TPS.
39. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания».
40. Обеспечение равномерности распределения работ и оптимального обслуживания.
41. Подходы и принципы к стандартизации в TPS.
42. Методы коллегиального принятия решений.
43. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.
44. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.
45. Формирование культуры организационного самообучения и самосовершенствования за счет самоанализа (хансей) и непрерывного совершенствования (Kaizen).
46. Деятельность международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.
47. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.
48. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг.
49. Концептуальный инжиниринг.
50. Семь инструментов управления и планирования качества.
51. Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.
52. Минимизация затрат как мера эффективности.
53. Методы расчетов критериев эффективности.
54. Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости.
55. Подходы к анализу структуры затрат на качество.
56. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.

57. Системы материального стимулирования и затраты на качество.
58. Бюджетирование как механизм управления качеством.
59. Теоретические основы потребительской удовлетворенности.
60. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.
61. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.
62. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Gar-модель.
63. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: модель SERVQUAL.
64. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод зоны толерантности.
65. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод тайного посетителя.
66. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод критических инцидентов.
67. Основные задачи статистического контроля качества.
68. Определение контрольных пределов.
69. Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт.
70. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.
71. Прототипы гостиничных и ресторанных предприятий в эпоху Античности.
72. Предприятия питания и их эволюция в эпоху Нового времени.
73. Эволюция развития гостиниц на современной территории Беларуси.
74. Классификация белорусских гостиниц. Крупнейшие гостиницы Беларуси.
75. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества.
76. Международные объединения по управлению гостиницами.
77. Новейшие системы бронирования и резервирования.
78. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.
79. Техническое и технологическое оснащение предприятий индустрии гостеприимства.
80. Объемно-пространственное решение современных гостиниц.
81. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы.
82. Порядок меблировки вестибюля и помещений общего пользования гостиниц.
83. Музыка как элемент формирования фирменного стиля предприятия питания.
84. Кадровая служба гостиничного комплекса.

85. Требования к менеджеру по персоналу. Формирование трудовых коллективов.
86. Основные этапы подбора персонала для сферы гостеприимства.
87. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.
88. Качество трудовой жизни. Трудовой процесс гостиницы.
89. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы.
90. Понятие сервиса. Классификация видов сервиса.
91. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания.
92. Понятие и виды кейтеринга.
93. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга.
94. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.
95. Основные положения по технической эксплуатации помещений, строительных конструкций и инженерного оборудования гостиниц.
96. Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.
97. Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.
98. Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.
99. Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения.
100. Критерии значимости туристических услуг для потребителей.
101. Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг.
102. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг.
103. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.
104. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания.
105. Качество персонального взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем как важнейший фактор создания потребительского качества.
106. Разработка, внедрение и контроль соблюдения стандартов в индустрии гостеприимства.
107. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.
108. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Баллы	Показатели оценки
1 (один)	Отсутствие знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины
2 (два)	Фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; неумение использовать терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры выполнения заданий
3 (три)	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; изложение ответов на вопросы с существенными, логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры выполнения заданий
4 (четыре)	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, логическое изложение ответов на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; неумение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать оценку; работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях, допустимый уровень культуры выполнения заданий
5 (пять)	Достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на семинарских занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры выполнения заданий

6 (шесть)	Достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
7 (семь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; самостоятельная работа на семинарских занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
8 (восемь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
9 (девять)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; точное

	<p>использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; систематическая, активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий</p>
10 (десять)	<p>Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; творческая самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий</p>

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**ОСНОВНАЯ**

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.
5. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
7. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
9. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
10. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

11. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие для студентов образов. учреждений среднего проф. образования / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 252 с.
12. Балаева, О. Н. Эра услуг – требуются профессионалы / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева // Бизнес-образование. – 2002. – № 2. – С. 14–16.
13. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
14. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
15. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.

16. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.

17. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Упр. качеством» / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 5-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2008. – 399 с.

18. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

19. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

20. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

21. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

22. Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М. : Технология, 2004. – 192 с.

23. Холп, Л. Что такое «шесть сигм»? Революционный метод управления качеством : пер. с англ. / Л. Холп, П. Панде. – 3-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 158 с.

24. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

25. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–37.

26. Teas, R.K. Expectations, Performance Evaluation, and Customers' Perceptions of Quality / R.K. Teas // Journal of Marketing. – 1993. – Vol. 57, № 4, Oct. – P. 18–34.

ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

28. Кодекс Республики Беларусь об образовании : с изм. и доп. по сост. на 12 марта 2012 г. – Минск : НЦПИ РБ, 2012. – 400 с.

29. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г. № 326-З : ред. от 18.07.2016 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

30. О физической культуре и спорте [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 4 янв. 2014 г., № 125-З : принят Палатой представителей 5 дек. 2013 г. : одобр. Советом Респ. 19 дек. 2013 г. : в ред. от 9 янв. 2018 г. // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
Введение в туризм	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений
Основы менеджмента	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений
Экономика туризма и гостеприимства	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений
Организация деятельности туристических предприятий	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений