

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)
Филиал РГУПС в г. Туапсе**

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала А.А. Чумак

30.06.2026 г.

"Для размещения в ЭИОС настоящая РПД подписана
с использованием простой электронной подписи"

Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

1Б.О "Управление качеством в индустрии гостеприимства"

по Учебному плану

бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

направленность (профиль) программы бакалавриата
Гостинично-ресторанный сервис

Квалификация выпускника "Бакалавр", ФГОС ВО 3++

Туапсе
2026 г.

Автор-составитель к.э.н. Шматько Лариса Петровна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины 1Б.О "Управление качеством в индустрии гостеприимства" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины".

Экспертизу Рабочей программы дисциплины провел(а):
Байденко Анна Игоревна, Управляющий, гостиница "Белладжио".

Рекомендуемое имя и тип файла документа:
1Б.О_Управление к в и г_Б_43.03.01_во_1314_ГЕОД_п113097_121930.doc

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Управление качеством в индустрии гостеприимства".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 28.04.2023 № 10.

Целью дисциплины "Управление качеством в индустрии гостеприимства" является подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника общепрофессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Гостинично-ресторанный сервис".

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:
подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
подготовка обучающегося к освоению дисциплины "Страхование и риски в индустрии гостеприимства";
подготовка обучающегося к прохождению практики;
подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы;
развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Установленные ОП компетенции и индикаторы их достижения
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
Знает: Требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами Умеет: Обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе Имеет навыки: Оказания качественных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Индикатор: ОПК-3.5 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Место дисциплины 1Б.О "Управление качеством в индустрии гостеприимства" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к Блоку 1 Б Образовательной программы. Дисциплина входит в состав обязательной части (О). практики.

Нормативный срок освоения Образовательной программы по очной форме обучения – 4 года Наименование формы и срока обучения из базы данных РГУПС (вид обучения): 4.8 лет заочное бакалавриат.

Обозначения-аббревиатуры учебных групп, для которых данная дисциплина актуальна: КСБ

Дисциплина реализуется в 13, 14 заездах.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества

академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Общая трудоемкость данной дисциплины 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе контактная работа обучающегося с преподавателем (КРОП) 12 часов.

Виды учебной работы	Всего часов	КРОП, часов	Число часов в заезде	
			13	14
Аудиторные занятия всего и в т.ч.	12	12	4	8
Лекции (Лек)	8	8	4	4
Лабораторные работы (Лаб)				
Практические, семинары (Пр)	4	4		4
Самостоятельная работа (СРС), всего и в т.ч.	92		32	60
Контрольная работа (К)	12			12
Реферат (Р)				
Расчетно-графическая работа (РГР)				
Курсовая работа (КР)				
Курсовой проект (КП)				
Самоподготовка	80		32	48
Контроль, всего и в т.ч.	4			4
Экзамен (Экз)				
Зачет (За)	4			4
Общая трудоемкость, часы	108	12	36	72
Зачетные единицы (ЗЕТ)	3			

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Стандарты качества обслуживания предприятия гостеприимства	ОПК-3
2	Система управления качеством предприятия гостеприимства	ОПК-3
3	Аудит предприятия гостеприимства	ОПК-3
4	Программы качества сервисного обслуживания в гостинично-туристских комплексах	ОПК-3

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Номер раздела данной дисциплины	Трудоемкость в часах по видам занятий			
	Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы	Самоподготовка
1	2			16
2	2			16
3	2	2		24
4	2	2		24
Итого	8	4		80

Лекционные занятия

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Заезд № 13

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 1</i>	
Методы оценки качества обслуживания гостей в отелях и туристских предприятиях.	2
<i>Раздел № 2</i>	
Составляющие системы управления качеством: Методы внутреннего и внешнего контроля качества обслуживания в гостинично-туристских комплексах.	2

Заезд № 14

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 3</i>	
Компоненты аудита туристского и гостиничного предприятия: Методы аудита.	2
<i>Раздел № 4</i>	
Формирование программы лояльности клиентов.	2

Лабораторный практикум

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Не предусмотрено.

Практические занятия (семинары)

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Курс № 5

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 3</i>	
Компоненты и методы аудита гостиничного предприятия.	2
<i>Раздел № 4</i>	
Методы исследований удовлетворенности потребителей.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Курс № 5		

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
1	Стандарты качества обслуживания предприятия гостеприимства. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
2	Система управления качеством предприятия гостеприимства. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
3	Аудит предприятия гостеприимства. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	24
4	Программы качества сервисного обслуживания в гостинично-туристских комплексах. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	24

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (заезд)	
	13	14
ОПК-3	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-3	13	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-3	14	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОПК-3	14	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОПК-3	14	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ОПК-3	14	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные задания

Курсовые проекты (работы)

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

1)Критерии качества гостиничных услуг. 3) Методы оценки качества гостиничных услуг. 4) Подсистемы управления качеством гостиничных услуг. 5) Аудит гостиничных услуг. 6) Внешний контроль качества гостиничных услуг. 7) Внутренний контроль качества гостиничных услуг. 8) Франкфуртская таблица. 9) Международная система качества гостиничных услуг. 10)Инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей 11)Методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственности исполнителей за качество услуг. 12)Методы стандартизации; профессиональные стандарты обслуживания; 13)Характеристики, показатели и методы определения факторов качества гостиничных услуг.

Для заочной формы обучения контрольная работа проводится в форме компьютерного тестирования на базе ЦМКО.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Заезд № 14

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Свойства гостиничных услуг.
- 2) Критерии качества гостиничных услуг.
- 3) Методы оценки качества гостиничных услуг.
- 4) Подсистемы управления качеством гостиничных услуг.
- 5) Аудит гостиничных услуг.
- 6) Внешний контроль качества гостиничных услуг.
- 7) Внутренний контроль качества гостиничных услуг.
- 8) Франкфуртская таблица.
- 9) Международная система качества гостиничных услуг.
- 10) Инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.
- 11) Методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственности исполнителей за качество услуг.
- 12) Методы стандартизации; профессиональные стандарты обслуживания.
- 13) Характеристики, показатели и методы определения факторов качества гостиничных услуг.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Применить процедуру оценки качества гостиничных услуг.
- 2) Применить критерии в оценке качества гостиничных услуг.
- 3) Провести аудит качества гостиничных услуг.
- 4) Анализировать показатели Франкфуртской таблицы в конкретной гостинице (на примере).
- 5) Применить методы внешнего контроля гостиничных услуг.
- 6) Применить методы внутреннего контроля гостиничных услуг.
- 7) Применить международную систему управления качеством гостиничных услуг в гостинице (на примере).

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Оценки качества гостиничных услуг.
- 2) Применить критерии в оценке качества гостиничных услуг.
- 3) Применения методов оценки качества гостиничных услуг.
- 4) Анализа Франкфуртской таблицы в конкретной гостинице (на примере).
- 5) Применения методов внешнего контроля гостиничных услуг.
- 6) Применения методов внутреннего контроля гостиничных услуг.
- 7) Применения международной системы управления качеством гостиничных услуг в гостинице (на примере).

Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2025. - 50 с.: ил. - Библиогр.: с. 14 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

**Для каждого результата обучения по дисциплине определены
Показатели и критерии оценивания сформированности
компетенций на различных этапах их формирования**

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ОПК-3	13	1, 2	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ОПК-3	14	3, 4	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ОПК-3	14	3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ОПК-3	14	3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ОПК-3	14	3, 4	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита контрольной работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Зекун, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Шматько, Л.П. Управление качеством гостиничного предприятия. Методическое обеспечение освоения дисциплины студента бакалавриата направления «Гостиничное дело» по профилю «Гостиничная деятельность»: учеб.-метод. пособие / Л. П. Шматько; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2015. - 9 с.- Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
2	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
3	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
4	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
5	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
6	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://www.elibrary.ru/ . База данных "НЭБ eLIBRARY.RU"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения(аудитории):

учебные аудитории для проведения учебных занятий;

помещения для самостоятельной работы.

Для изучения настоящей дисциплины в зависимости от видов занятий используется:

Учебная мебель;

Технические средства обучения (включая стационарный либо переносной набор демонстрационного оборудования);

Офисная оргтехника и компьютеры.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Код РПД: 121930.