Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Васильевна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 15:00:03
Уникальный программный ключ:
b066544bae1a449cd8b6e392ff224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л.В. Крылова
(подпись)
«__25__» ___03___ 2026

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.О.12 ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА УСЛУГ

(название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)

Образовательная программа высшего образования - программа магистратура

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 1 курс
заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк**
**2026**

*Рабочая программа дисциплины «Экспертиза качества услуг»*
*для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис*
*магистерская программа Социально-культурный сервис,*
*разработанная в соответствии с ОПОП ВО, для набора обучающихся 2026 года.*

***Разработчик***: Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат технических наук, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_20__» _____02_____ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ _____Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_24__» ____02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «__25___» _____03_____ 2026 года № 8

Председатель_____ ____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

©Полякова А.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

## 1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.04.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа: Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 2</td><td>1 - й</td><td>2 - й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество часов - 108</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>Зимняя сессия</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:<br><br>аудиторных – 2 час.<br>самостоятельной работы обучающегося – 2,86 час.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования –<br><br>Магистратура</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>8 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>8 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные работы</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>45,8 час.</td><td>80,4 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>30,2час</td><td>11,6 час</td></tr>
<tr><td>2 ТМК</td><td>2 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>Экзамен</td><td>Экзамен</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 32: 45,8
для заочной формы обучения – 16: 80,4

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:**
формирование у студентов знаний о процессах предоставления потребителям услуг, научно-методических основах оценивания качества продукции и услуг, методике экспертизы услуг, что способствует подготовке специалистов, умеющих получать достоверную информацию о качестве продукции и услуг, их эстетическом уровне и новизне для повышения конкурентоспособности выпускаемых товаров, оказания услуг, обеспечения стабильности уровня качества продукции и оказываемых услуг.

**Задачи дисциплины:**
приобретение навыков применения теоретических знаний при экспертизе качества услуг.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.12 «Экспертиза качества услуг» относится к обязательной части профессионального цикла ОПОП ВО.

При ее освоении используются знания следующих дисциплин: «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Стандартизация, сертификация и метрология», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе». Для успешного овладения материалом студент должен знать основные стандарты и нормативные документы в сфере гостинично-ресторанного хозяйства, а также особенности гостиничных и ресторанных услуг. Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями и умениями по экспертизе качества услуг и позволит выполнить раздел по качеству услуг в ВКР.

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

| *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* |
|---|---|
| ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере | ИДК-1$_{\text{ОПК-3.}}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества<br>ИДК-2$_{\text{ОПК-3.}}$ Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:** методы оценки качества услуг и методику экспертизы качества предоставленных услуг

**уметь:** формировать систему показателей качества услуг и применять полученные знания при оценке качества продукции и услуг

**владеть:** навыками оценки качества продукции и услуг в сервисе

## 5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Смысловой модуль 1. Услуги как объект экспертизы**

**Тема 1.** Сущность и задачи экспертизы качества услуг

**Тема 2.** Общая характеристика и классификация услуг

**Тема 3.** Показатели качества услуг, их классификация и характеристика

**Смысловой модуль 2. Научно-методические основы оценки качества продукции и услуг**

**Тема 4.** Квалиметрические методы оценки качества услуг

**Тема 5.** Социологические методы оценки качества услуг

**Тема 6.** Экспертные методы оценки качества услуг

**Тема 7.** Оценка обслуживающего персонала

## 6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

| Название смысловых модулей и тем | Количество часов | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | очная форма обучения | | | | | | заочная форма обучения | | | | | |
| | всего | в том числе | | | | | всего | в том числе | | | | |
| | | л[1] | п[2] | лаб[3] | инд[4] | срс[5] | | л | п | лаб. | инд. | срс |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| **Модуль 1. Экспертиза качества услуг** | | | | | | | | | | | | |
| **Смысловой модуль 1**. Услуги как объект экспертизы | | | | | | | | | | | | |
| **Тема 1.** Сущность и задачи экспертизы качества услуг | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | 11 | 1 | - | - | - | 10 |
| **Тема 2.** Общая характеристика и классификация услуг | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | 12 | 1 | 1 | - | - | 10 |
| **Тема 3.** Показатели качества услуг, их классификация и характеристика | 11 | 2 | 2 | - | - | 7 | 12 | 1 | 1 | - | - | 10 |
| ***Итого по смысловому модулю 1*** | 33 | 6 | 6 | - | - | 21 | 35 | 3 | 2 | - | - | 30 |
| **Смысловой модуль 2**. Научно-методические основы оценки качества продукции и услуг | | | | | | | | | | | | |
| **Тема 4.** Квалиметрические методы оценки качества услуг | 14 | 4 | 4 | - | - | 6 | 27,4 | 3 | 4 | - | - | 20,4 |
| **Тема 5.** Социологические методы оценки качества услуг | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | 11 | 1 | - | - | - | 10 |
| **Тема 6.** Экспертные методы оценки качества услуг | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 | 12 | 1 | 1 | - | - | 10 |
| **Тема 7.** Оценка обслуживающего персонала | 10,8 | 2 | 2 | - | - | 6,8 | 11 | - | 1 | - | - | 10 |
| ***Итого по смысловому модулю 2*** | 44,8 | 10 | 10 | - | - | 24,8 | 61,4 | 5 | 6 | - | - | 50,4 |
| **Всего часов** | 77,8 | 16 | 16 | - | - | 45,8 | 96,4 | 8 | 8 | - | - | 80,4 |
| ***Катт*** | 0,8 | - | - | - | 0,8 | - | 1,2 | - | - | - | 1,2 | - |
| ***СРэк*** | | | | | | | - | - | - | - | - | - |
| ***ИК*** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ***КЭ*** | 2 | - | - | - | 2 | - | 2 | - | - | - | 2 | - |
| ***Каттэк*** | 0,4 | - | - | - | 0,4 | - | 0,4 | - | - | - | 0,4 | - |
| ***Контроль*** | **27** | - | - | - | **27** | - | 8 | - | - | - | 8 | - |
| ***Всего часов*** | **108** | **16** | **16** | **-** | **30,2** | **45,8** | **108** | **8** | **8** | **-** | **11,6** | **80,4** |

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| № п/п | Название темы | Количество часов | |
|---|---|---|---|
| | | очная форма | заочная форма |
| 1 | Сущность и задачи экспертизы качества услуг | 2 | - |
| 2 | Общая характеристика и классификация услуг | 2 | 1 |
| 3 | Показатели качества услуг, их классификация и характеристика | 2 | 1 |
| 4 | Квалиметрические методы оценки качества услуг | 4 | 4 |
| 5 | Социологические методы оценки качества услуг | 2 | - |
| 6 | Экспертные методы оценки качества услуг | 2 | 1 |
| 7 | Оценка обслуживающего персонала | 2 | 1 |
| **Всего:** | | 16 | 8 |

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ- Не предусмотрены

| № п/п | Название темы | Количество часов | |
|---|---|---|---|
| | | очная форма | заочная форма |
| 1 | | | |

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| **№ п/п** | **Название темы** | **Количество часов** | |
|---|---|---|---|
| | | **очная форма** | **заочная форма** |
| 1 | Сущность и задачи экспертизы качества услуг | 7 | 10 |
| 2 | Общая характеристика и классификация услуг | 7 | 10 |
| 3 | Показатели качества услуг, их классификация и характеристика | 7 | 10 |
| 4 | Квалиметрические методы оценки качества услуг | 6 | 20,4 |
| 5 | Социологические методы оценки качества услуг | 6 | 10 |
| 6 | Экспертные методы оценки качества услуг | 6 | 10 |
| 7 | Оценка обслуживающего персонала | 6,8 | 10 |
| Всего: | | 45,8 | 80,4 |

## 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:
– в печатной форме увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.
2) для глухих и слабослышащих:
– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

## 11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине к очной форме обучения

| **Форма контроля** | **Макс. количество баллов** | |
|---|---|---|
| | **За одну работу** | **Всего** |
| Текущий контроль: | | *40* |
| - тестирование 1-го модуля | 10 | |
| - тестирование 2-го модуля | 10 | |
| - индивидуальная работа | 20 | |
| Промежуточная аттестация | *экзамен* | *60* |
| **Итого за семестр** | *100* | |

Примечание: в соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине к заочной форме обучения

| **Форма контроля** | **Макс. количество баллов** | |
|---|---|---|
| | **За одну работу** | **Всего** |
| Текущий контроль: | | *40* |
| - тестирование 1-го модуля | 10 | |
| - тестирование 2-го модуля | 10 | |
| - контрольная работа | 20 | |
| Промежуточная аттестация | *экзамен* | *60* |
| **Итого за семестр** | *100* | |

***Перечень вопросов к экзамену***

1) Проблема качества, ее актуальность
2) Дать определение следующим терминам: «качество», «качество услуги», «оценка уровня качества продукции»
3) Предоставить характеристику составляющим качества (социальная, техническая, правовая, экономическая)
4) Формы качества, их характеристика
5) Номенклатура показателей качества услуг
6) Характеристика показателей назначения и надежности
7) Характеристика показателей технологичности и эргономичности.
8) Характеристика показателей безопасности и однородности
9) Особенности, присущие гостиничной услуге? Дать их общую характеристику.
10) Дать понятие проектной, ожидаемой, потребительской и реализованной услуги.
11) Понятие «гостиничный продукт», его основные черты
12) Дать краткую характеристику материальной и нематериальной составляющей гостиничной услуги.
13) Стандарты обслуживания, их характеристика
14) Сущность нематериального характера гостиничных услуг
15) Представить характеристику особенностям гостиничной услуги «ограниченность хранения» и «срочный характер»
16) Классификация факторов, влияющих на качество услуг
17) Представить характеристику критическим элементам обслуживания, приведите примеры
18) Характеристика нейтральных элементов обслуживания, привести примеры

19) Характеристика элементов обслуживания, которые доставляют удовольствие; привести примеры
20) Характеристика элементов обслуживания, которые приносят разочарование; привести примеры
21) Характеристика элементов обслуживания, которые приносят как удовольствие, так и разочарование; привести примеры
22) Факторы, определяющие уровень удовлетворения гостиничным продуктом
23) Модель восприятия качества услуг потребителями
24) Требования, которым должны соответствовать услуги ресторанного хозяйства.
25) Рассказать о внутреннем и нематериальном качестве ресторанных услуг.
26) Группы показателей, выделяющих при оценке качества продукции и услуг в соответствии со свойствами, которые они характеризуют.
27) Методика проведения «мозговой атаки».
28) Характеристика квалиметрических методов оценки качества продукции и услуг
29) Характеристика дифференциального метода оценки качества продукции и услуг
30) Характеристика комплексного метода оценки качества продукции и услуг
31) Общие принципы квалиметрии
32) Алгоритм комплексной оценки качества, основные этапы
33) Порядок и принципы разработки иерархической структуры показателей качества
34) Методы определения значений показателей качества продукции и услуг
35) Характеристика инструментального и органолептического методов определения значений показателей качества продукции и услуг
36) Характеристика социологического и экспертного методов определения значений показателей качества продукции и услуг
37) Характеристика бального метода определения значений показателей качества продукции и услуг
38) Характеристика методов определения коэффициентов весомости показателей качества
39) Характеристика экспертных методов определения коэффициентов весомости показателей качества
40) Требования, предъявляемые к качественному обслуживанию
41) Стандарты, которые ложатся в основу работы персонала предприятия сервиса.
42) Стандарт внешнего вида сотрудника
43) Стандарт телефонного этикета
44) Анкета, характеристика и основные составляющие
45) Порядок составления анкеты
46) Методы оценки персонала
47) В чем заключается благоприятный рабочий климат в коллективе?
48) Метод оценки персонала «Центр оценки»
49) Метод ранга и метод преимуществ, характеристика и порядок расчета

## 12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

<table>
<tr><th colspan="7">Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу</th><th colspan="3">Максимальная сумма баллов</th></tr>
<tr><td colspan="3">Смысловой модуль № 1</td><td colspan="4">Смысловой модуль № 2</td><td>Текущий контроль</td><td>Экзамен</td><td>Все виды учебной деятель-ности</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т3</td><td>Т4</td><td>Т5</td><td>Т6</td><td>Т7</td><td rowspan="3">40</td><td rowspan="3">60</td><td rowspan="3">100</td></tr>
<tr><td>2</td><td>2</td><td>6</td><td>8</td><td>8</td><td>6</td><td>8</td></tr>
<tr><td colspan="3">10</td><td colspan="4">30</td></tr>
</table>

Примечание: Т1, Т2…Т7 –номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

| Сумма баллов за все виды учебной деятельности | По государственной шкале |
|---|---|
| 90-100 | 5 «отлично» / «зачтено» |
| 75-89 | 4 «хорошо» / «зачтено» |
| 60-74 | 3 «удовлетворительно» / «зачтено» |
| менее 60 | 2 «неудовлетворительно» / «не зачтено» |

## 13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

1. Топольник, В. Г. Квалиметрия в гостиничном хозяйстве : монография / В. Г. Топольник. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 292 с. — ISBN 978-5-00202-531-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/481877

2. Топольник, В. Г. Квалиметрия в общественном питании : монография / В. Г. Топольник. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 226 с. — ISBN 978-5-00202-530-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/481880

3. Управление качеством : учебное пособие / составитель Л. Д. Котлярова. — 3-е изд., исправл. и доп. — пос. Караваево : КГСХА, 2024. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/416825

### Дополнительная литература

1. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 184 с. — ISBN 978-5-394-03437-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277520

2. Троеглазова, А. В. Квалиметрия: практикум : учебное пособие / А. В. Троеглазова. — Новосибирск : СГУГиТ, 2022. — 41 с. — ISBN 978-5-907513-32-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/317447

3. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / составитель О.А. Малышева. — Хабаровск : ДВГУПС, 2022. — 98 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/339563

### Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Экспертиза качества услуг: [Эл. ресурс]. Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 98 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Экспертиза качества услуг: метод. указания к проведению практического занятия по теме: «Оценивание качества работы предприятий сервиса» для студ. оч.в. и заоч. форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис / Е.В. Куценко; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк: [ДонНУЭТ], 2020. – 27 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Экспертиза качества услуг: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний

обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения. / Е.В. Куценко; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2023. – 30 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

## 14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021– ]. – Текст : электронный.
2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?– ]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.
4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».
6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика
12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

## 15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП магистратуры перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

## 16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы | Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совмести тельства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ) | Должность, ученая степень, ученое звание | Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации | Сведения о дополнительном профессиональном образовании |
|---|---|---|---|---|
| Полякова Алла Вениаминовна | По основному месту работы | Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент | Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке RB 0520207003 от 03.07.2020 г., «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)» | 1. Диплом о профессиональной переподготовке Р/24ДО777 от 29.11.2024. «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург<br><br>2. Удостоверение о повышении квалификации 770400991223 Регистрационный номер 25П.ВБ/09-04 г. по программе «Управление качеством гостиничных услуг», 16 часов ГАОУ ВО МГУСиТ, г. Москва<br>3. Удостоверение ПК 0005611Регистрационный номер Ф-25/00411 от 26.04.2025г. «Развитие сервисных и управленческих |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | технологий гостинично-ресторанного бизнеса в целях формирования и продвижения международных турпродуктов» 108 часов, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург 4. Удостоверение о повышении квалификации 000000001502 Регистрационный номер 1502-ФРЦ/25 от 25.07.2025 «Анимационная деятельность в курортном бизнесе», 36 часов, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», г. Москва; 5. Удостоверение о повышении квалификации 180926228 Регистрационный номер ШБиМК/П2628 от 04.12.2025 «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 16 часов, ФГАОУ «Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации» г. Москва; 6. Удостоверение о повышении квалификации 262424611998 Регистрационный номер 25-2932 от 04.12.2025, «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма» 24 часа, Институт дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «Ставропольский ГАУ», г. Ставрополь |

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б.1.О.12 Экспертиза качества услуг

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

**знать:** методы оценки качества услуг и методику экспертизы качества предоставленных услуг

**уметь:** формировать систему показателей качества услуг и применять полученные знания при оценке качества продукции и услуг

**владеть:** навыками оценки качества продукции и услуг в сервисе

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

| *Код и наименование компетенции* | *Код и наименование индикатора достижения компетенции* |
|---|---|
| ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ИДК-1$_{ОПК-3.}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества<br>ИДК-2$_{ОПК-3.}$ Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон |

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Услуги как объект экспертизы
Тема 1. Сущность и задачи экспертизы качества услуг
Тема 2. Общая характеристика и классификация услуг
Тема 3. Показатели качества услуг, их классификация и характеристика

Смысловой модуль 2. Научно-методические основы оценки качества продукции и услуг
Тема 4. Квалиметрические методы оценки качества услуг
Тема 5. Социологические методы оценки качества услуг
Тема 6. Экспертные методы оценки качества услуг
Тема 7. Оценка обслуживающего персонала

Форма промежуточной аттестации: _____экзамен____
(зачет, экзамен)

Разработчик:



_Полякова А.В., канд. техн. наук, доцент_____
*(ФИО, ученая степень, ученое звание)* *(подпись)*

Заведующий кафедрой:



_Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент____
*(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)* *(подпись)*

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА