Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:34:35
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449ed8bfce392f7224a676a271b2

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.В.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

(название дисциплины)

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)

Образовательная программа высшего образования Программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.02 Туризм
(код и наименование)

Магистерская программа Туризмоведение
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

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

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченным возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристических услуг»,
(название дисциплины)

для обучающихся по направлению подготовки магистерской программы 43.04.02 Туризм, Туризмоведение,

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 показателей</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/очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм
(код, название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.04.02 Туризм
(название)</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа:

Туризмоведение
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Смысловых модулей - 2</td><td>2-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3-й</td><td>Летняя сессия</td></tr>
<tr><td>Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 2;
самостоятельной работы обучающегося - 2,73</td><td rowspan="11">Программа высшего образования -

___программа магистратуры</td><td>16 час</td><td>6 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час</td><td>6 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>40,95 час.</td><td>56,85час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>1,05</td><td>3,15</td></tr>
<tr><td>2ТМК</td><td>контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</td></tr>
<tr><td>Зачет</td><td>Зачет</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 30 : 40,95

для заочной формы обучения – 12 : 56,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы теоретических знаний о составляющих качество объекта с применением инструментария управления качеством на предприятиях в сфере туризма, о методах определения уровня качества объекта, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества туристических услуг, разработки и внедрения систем менеджмента качества, основных процессов этих систем при производстве и предоставлении потребителям туристических услуг.

Задачи дисциплины:

- рассмотрение теоретических основ управления качеством;
- создание, внедрение и сертификации СМК в сфере туризма;
- мониторинг качества туристических услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в отрасли на предприятиях в сфере туризма;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере туризма;
- приобретение умений работать с нормативной документацией различных видов и уровней в области менеджмента качества.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.02 «Управление качеством туристических услуг» относится к части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

Для успешного освоения материала обучающийся должен обладать знаниями и умениями, полученными в процессе изучения предшествующих дисциплин, а именно знания о правовом обеспечении деятельности в туристической индустрии, организационном проектировании и управлении проектами в туризме, организации туристического обслуживания и технологии продаж, экскурсионного обслуживания, организации анимационной деятельности, гостиничного хозяйства, сервисной деятельности в туризме. А также знания о стандартизации и сертификации туристических услуг, умение работать с информационными источниками, нормативными документами.

Логически и содержательно данная дисциплина связана с дисциплинами ОПОП магистратуры по направлению подготовки «Туризм», формирующими мировоззрение и базовые представления о туристической деятельности. Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины «Управление качеством туристических услуг» являются необходимыми для изучения дисциплин: «Экскурсология», «Управление региональным развитием туризма», «Прогнозирование, планирование, анализ и экспертиза туристической деятельности», «Методология туристического сопровождения», а также для прохождения преддипломной практики, выполнения курсовых работ и выпускной квалификационной работы. Дисциплина изучается на 2 курсе магистратуры в 3 семестре в объеме: лекции – 16 часов, практические занятия – 14 часов, самостоятельная работа – 40,95 часов, заканчивается зачетом.

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*
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3$_{УК-2}$ Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
ПК-2. Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	ИДК-1$_{ПК-2}$ Умеет осуществлять анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-2$_{ПК-2}$ Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-3$_{ПК-2}$ Умеет проводить оценку экономической эффективности проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

знать: научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма, алгоритм методики определения оценки качества туристических услуг; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ГОСТ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством туристических услуг, требования документации СМК;

уметь: применять методику оценки уровня качества туристических услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере туризма, проведения сертификации услуг и предприятий в сфере туризма; разработки внедрения и сертификации систем качества; производить нормативное описание работы подразделений туристического предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).

владеть: умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования туристического продукта, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о сфере туризма и менеджменте качества.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. **"Научные основы управления качеством туристических услуг "**
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.
Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.
Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма.

Смысловой модуль 2 **"Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма"**
Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.
Тема 6.Особенности механизма управления качеством услуг в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.
Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.
Тема 8. Методы количественной оценки качества услуг.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная/очно-заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб	ин[4]	СРС[5]		л[1]	п[2]	лаб	ин[4]	СРС[5]
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1.												
Смысловой модуль 1. "Научные основы управления качеством туристических услуг "												
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	9	2	2	-	-	5	7	1	-	-	-	6
Тема 2.Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	9	2	2	-	-	5	7	1	-	-	-	6
Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	9	2	2	-	-	5	9	1	2	-	-	6
Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	9	2	2	-	-	5	6	-	-	-	-	6
Итого по смысловому модулю 1	36	8	8	-	-	20	29	3	2	-	-	24
Смысловой модуль 2. "Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма"												
Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	9	2	2	-	-	5	11,85	1	2	-	-	8,85
Тема 6. Особенности механизма управления	8	2	1	-	-	5	8	-	-	-	-	8

качеством услуг в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.												
Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	8	2	1	-	-	5	10	1	1	-	-	8
Тема 8. Методы количественной оценки качества услуг.	9,95	2	2	-	-	5,95	10	1	1	-	-	8
Итого по смысловому модулю 2	34,95	8	6	-	-	20,95	39,85	3	4	-	-	32,85
Всего по смысловым модулям	70,95	16	14	-	-	40,95	68,85	6	6	-	-	56,85
Катт	0,8	-	-	-	0,8	-	0,9	-	-	-	0,9	-
СРэк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Всего часов	72	18	16	-	1,05	40,95	72	6	6	-	3,15	56,85

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	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	2	-
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	2	-
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	2	2
4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	2	-
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	2	2
6	Особенности механизма управления качеством в	1	-

	туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.		
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	1	1
8	Методы количественной оценки качества услуг.	2	1
Всего:		14	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - 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	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	5	6
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	5	6
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	5	6
4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	5	6
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	5	8,85
6	Особенности механизма управления качеством в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.	5	8
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	5	8
8	Методы количественной оценки качества услуг.	5,95	8
Всего:		40,95	56,85

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;

- зачёт 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;

- зачёт проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Зачет 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 или в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме или в форме электронного документа;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

11. СИСТЕММА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине в очной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом) - практическая работа - текущий модульный контроль (тест) ТМК №1 ТМК№2	 30 2 34 24	 30 12 58
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Примечание: в соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине в заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
практическая работа - тестирование ТМК №1 ТМК №2 - контрольная работа	2 34 24 30	12 58 30
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Перечень вопросов для проведения зачета.

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество туристической услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством» .
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Основные направления обеспечения качества туристического продукта.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Круг качества туристической услуги.
7. Факторы, влияющие на качество туристической услуги и их взаимосвязь с жизненным циклом услуги.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Управление качеством на территории СССР. Советский период.
10. Управление качеством на постсоветском пространстве. Современный период.
11. Аспекты качества.
12. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
13. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
14. Подходы, применяемые в управлении качеством.
15. Процессный подход в управлении качеством.
16. Модель управления качеством в операторы на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
17. Концепция управления качеством в туристических фирмах и организациях.
18 Документация СМК.
19. Общие подходы к созданию СМК.
20. Этапы разработки и внедрения СМК.
21. Сертификация СМК.
22. Характеристика процессов СМК.
23. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.
24. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.
25. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства туристического продукта.
26. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии производства (комплектации) туристического продукта.

27. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии контроля качества.
28. Процессы системы управления качеством туристической услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.
29. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей туристической услуги (этап реализации).
30. Использование базовых методов контроля качества туристического продукта.
31. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
32. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
33. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством. Классификация показателей качества туристического продукта.
34. Характеристика группы показателей назначения туристического продукта.
35. Характеристика показателей качества групп эстетичности и комфортности туристической услуги.
36. Характеристика показателей качества групп надежности и безопасности туристического продукта.
37. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
38. Алгоритм комплексной количественной оценки качества туристической услуги.
39. Иерархическая структура показателей качества туристической услуги (на конкретном примере).
40. Методы определения значений показателей качества туристического продукта.
41. Проведение экспертной оценки показателей качества туристической услуги.
42. Определение комплексного показателя качества туристической услуги.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл								**Сумма, балл**
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	
10	10	10	10	10	10	20	20	
40				60				**100**

Т1, Т2, Т3, Т4 – темы смыслового модуля №1;
Т5, Т6, Т7, Т8 – темы смыслового модуля №2.

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. Кучерявенко, С. А. Управление качеством : учебное пособие / С. А. Кучерявенко, И. В. Чистникова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 80 с. — ISBN 978-5-9571-3400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/399368

2. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник для вузов / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 6-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 188 с. — ISBN 978-5-507-52049-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/496001

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. Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг. Конспект лекций [Электронный ресурс] : для обучающихся направления подготовки 43.04.02 «Туризм» магистерская программа «Туризмоведение» очной и заочной форм обучения/ А.В. Полякова; ФГБОУ ВО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк: ДОННУЭТ, 2026. - 85 с.─ Локал. компьютер сеть НБ ДОННУЭТ.

2. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182485

3. 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

4. Управление качеством: практикум : учебное пособие / О. А. Табекина, Ю. Н. Жулькова, О. В. Федотова, В. Ю. Дудина. — Москва : Дело РАНХиГС, 2025. — 72 с. — ISBN 978-5-00036-330-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/511169

Учебно-методические издания:

1) Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг. Конспект лекций [Электронный ресурс] : для обучающихся направления подготовки 43.04.02 «Туризм» магистерская программа «Туризмоведение» очной и заочной форм обучения/ А.В. Полякова; ФГБОУ ВО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк: ДОННУЭТ, 2026. - 85 с.─ Локал. компьютер сеть НБ ДОННУЭТ.

2) Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг: методические рекомендации для проведения практических и семинарских занятий обучающихся направления подготовки 43.04.02 Туризм (магистерская программа: Туризмоведение) очной и заочной форм обучения /А.В. Полякова; Министерство образования и науки Российской Федерации; Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк: ДОННУЭТ, 2024. – 51с. Текст: электронный. Локал. компьютер сеть НБ ДОННУЭТ.

3) Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг: методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся направления

подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа: Туризмоведение очной и заочной форм обучения/А.В. Полякова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк: ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 32с. Текст: электронный. 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 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.

12.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.

13.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.

14.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

Освоение дисциплины «Управление качеством туристических услуг» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория № 3534. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения. Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями электронным конспектом лекций и иной учебной литературой для освоения учебного курса.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; 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 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 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

Б1.В 02 Управление качеством туристических услуг

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 43.04.02 Туризм
(код и наименование)

Магистерская программа: Туризмоведение
(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма, алгоритм методики определения оценки качества туристических услуг; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ГОСТ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством туристических услуг, требования документации СМК;
уметь: применять методику оценки уровня качества туристических услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере туризма, проведения сертификации услуг и предприятий в сфере туризма; разработки внедрения и сертификации систем качества; производить нормативное описание работы подразделений туристического предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).
владеть: умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования туристического продукта, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о сфере туризма и менеджменте качества.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3$_{УК-2}$ Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.

ПК-2. Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	ИДК-1$_{ПК-2}$ Умеет осуществлять анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-2$_{ПК-2}$ Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-3$_{ПК-2}$ Умеет проводить оценку экономической эффективности проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг ”
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.
Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.
Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма.

Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”
Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.
Тема 6.Особенности механизма управления качеством услуг в туристической сфере. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.
Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.
Тема 8. Методы количественной оценки качества услуг.

Форма промежуточной аттестации: _____зачет____
(зачет, экзамен)

Разработчик:



Полякова А.В., канд. техн. наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

_____
(подпись)



Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела:



Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

_____
(подпись)