

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крылова Людмила Владимировна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 27.02.2025 22:32:26

Уникальный программный ключ:

b066544bae1e449cd8bfcc7021722fa676a271b2

**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)

« 28 » 02 2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.О.24 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ В СЕРВИСЕ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

(код и наименование)

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис

(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 4 курс

заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

**Донецк  
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения
- в 2024 г. – для заочной формы обучения

**Разработчик:** Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса, кандидат технических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела  
Протокол от «22» 02 2024 года № 16



Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кощавка

(инициалы, фамилия)

Дата «26» 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от «28» 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

©Полякова А.В., 2024 год  
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная/очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код и название)	<u>Обязательная</u>	
	Направление подготовки <u>43.03.01 Сервис</u> (код, название)		
Модулей - 1	Профиль:  Социально-культурный сервис (название)	<b>Год подготовки</b>	
Смысловых модулей - 2		4-й	5-й
		<b>Семестр</b>	
		8-й	Летняя сессия
Общее количество часов – 108		<b>Лекции</b>	
		18 час	14 час
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 4; самостоятельной работы обучающегося - 2,46	Программа высшего образования -  <u>программа бакалавриата</u>	<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		18час	16 час
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		44,3 час.	65,5
		<b>Индивидуальные задания</b>	
		27,7 час	12,5
	2ТМК	Контрольная работа	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>			
	экзамен	экзамен	

\* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 36 : 44,3

для заочной формы обучения – 30 : 65,5

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель учебной дисциплины:

формирование у обучающихся системы знаний о составляющих элементах качества объекта, методах определения уровня качества объекта, системах управления качеством предприятия, этапах их развития, современном отечественном и мировом опыте оценки качества услуг, о методах и формах конкуренции, принципах управления конкурентоспособностью товаров и организаций, процессах создания и предоставления потребителям сервисных услуг, об инструментах повышения качества продукции и услуг.

### Задачи учебной дисциплины:

приобретение навыков применения теоретических знаний при оценке качества продукции и услуг предприятий сервиса, разработки процессов жизненного цикла продукции и услуг системы управления качеством, определения оптимальных решений хозяйственных задач с применением теории управления конкурентоспособности; усвоение научно-методической базы квалиметрии и статистических методов оценки качества

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.О.24 «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» относится к базовой части профессионального цикла учебных дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Социально-культурный сервис.

*Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин:* «Информационные технологии в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Гостиничный сервис», «Инфраструктура гостиничных комплексов», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Организация СПА-услуг», «Стандартизация, сертификация и метрология».

*Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин:* «Менеджмент в сервисе», «Интеллектуальная собственность», «Сервис в санаторно-курортных комплексах».

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

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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-3</sub> Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2 <sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3 <sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

**знать:** основные этапы эволюции методов и систем менеджмента качества (СМК) с начала XX века; основные понятия в области менеджмента качества (МК), приведенные в национальных стандартах на СМК; методологию специальных методов, применяемых в МК; основные принципы МК, эффективность которых подтверждена лучшими мировыми

практиками; содержание международных стандартов серии 9000 по требованиям к СМК; состав документов, регламентирующих функционирование процессов СМК; причины нерезультативного внедрения СМК на ряде отечественных предприятий; содержание основных функций МК; политику предприятия сферы услуг в области качественного обслуживания.

**уметь:** объяснять роль качества как определяющего фактора достижения конкурентного преимущества в современном мире; цели основных процессов СМК в виде желаемых результатов, к которым необходимо стремиться, а также необходимые условия их осуществления; работать с различной нормативной документацией, устанавливать логические причинно-следственные связи, проводить определенные аналитические исследования, делать необходимые выводы, пользоваться приемами логического мышления (анализа, синтеза, сравнения, обобщения и тому подобное).

**владеть:** мышлением, ориентированным на процесс; знаниями лучших практик, реализованных в области современного МК; творческим подходом в поиске новаций по совершенствованию гостиничных услуг и СМК в целом.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Смысловой модуль 1 «Качество как философская и экономическая категория»**

**Тема 1.** Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.

**Тема 2.** Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством.

**Тема 3.** Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.

**Тема 4.** Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.

**Смысловой модуль 2. «Механизм управления качеством услуг предприятий сервиса»**

**Тема 5.** Особенности механизма управления качеством в сфере услуг.

**Тема 6.** Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.

**Тема 7.** Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.

**Тема 8.** Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.

**Тема 9.** Аудит качества. Премии качества.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов												
	очная форма						заочная форма обучения						
	всего	в том числе					всего	в том числе					
		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб	ин <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб	ин <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
<b>Модуль 1</b>													
<b>Смысловой модуль 1. «Качество как философская и экономическая категория»</b>													
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	9	2	2	-	-	5	12	2	2	-	-	8	
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	9	2	2	-	-	5	10	-	2	-	-	8	
Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	9	2	2	-	-	5	12	2	2	-	-	8	
Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	9	2	2	-	-	5	11	2	2	-	-	7	

<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>31</b>
<b>Смысловой модуль 2. «Механизм управления качеством услуг предприятий сервиса»</b>												
Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	9	2	2	-	-	5	12	2	2	-	-	8
Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	9	2	2	-	-	5	11	2	2	-	-	7
Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	9	2	2	-	-	5	11	2	2	-	-	7
Тема 8. Конкуренентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	9	2	2	-	-	5	9,5	2	2	-	-	5,5
Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	8,3	2	2	-	-	4,3	7	-	-	-	-	7
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>44,3</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24,3</b>	<b>50,5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34,5</b>
<b>Всего часов по смысловым модулям</b>	<b>80,3</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44,3</b>	<b>95,5</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65,5</b>
<b>Катт</b>	0,9	-	-	-	0,9	-	2,1	-	-	-	2,1	-
<b>СРЭК</b>	24,4	-	-	-	24,4	-	-	-	-	-	-	-
<b>ИК</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>КЭ</b>	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-
<b>Каттэк</b>	0,4	-	-	-	0,4	-	0,4	-	-	-	0,4	-
<b>Контроль</b>	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8	-
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>27,7</b>	<b>44,3</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>12,5</b>	<b>65,5</b>

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

## 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
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	2	2
3	Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	2	2
4	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	2	2
5	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	2	2
6	Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	2	2
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления	2	2

	качеством		
8	Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	2	2
9	Аудит качества. Премии качества.	2	-
Всего:		18	16

### 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
...			

### 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	5	8
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	5	8
3	Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	5	8
4	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	5	7
5	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	5	8
6	Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	5	7
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	5	7
8	Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	5	5,5
9	Аудит качества. Премии качества.	4,3	7
Всего:		44,3	65,5

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

В ходе реализации учебной 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. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в 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.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

## **11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

### **Тематика контрольной работы:**

1. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг транспортных перевозок разными видами транспорта.

2. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации размещения туристов.

3. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации питания.

4. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации экскурсий.

5. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации спортивных мероприятий.

6. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации развлекательных мероприятий.

7. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг переводчиков.

8. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации конференций.

9. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации пляжных услуг.

10. Обоснование элементов СМК предприятия относительно оказания бытовых услуг.

11. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (ресторана, кафе, бара).
12. Обоснование элементов СМК предприятия относительно оказания информационных услуг.
13. Обоснование элементов СМК предприятия относительно оказания СПА-услуг.
14. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг объектов индустрии развлечения.
15. Обоснование элементов СМК предприятия относительно оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

### **Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)**

#### **Смысловой модуль 1 «Качество как философская и экономическая категория»**

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством».
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Услуга. Основные направления обеспечения качества услуги.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Петля качества 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. Зарубежный опыт развития управления качеством.
10. Современная философия управления качеством.
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 на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
17. Концепция управления качеством на предприятиях сервиса.
18. Документация СМК.
19. Общие подходы к созданию СМК.
20. Этапы разработки и внедрения СМК.
21. Сертификация СМК.

#### **Смысловой модуль 2. “Механизм управления качеством услуг предприятий сервиса”**

1. Характеристика процессов СМК.
2. Процессы системы управления качеством услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.
3. Процессы системы управления качеством услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.
4. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства продукта.
5. Процессы системы управления качеством услуги на стадии ее производства (комплектации).
6. Процессы системы управления качеством услуги на стадии контроля качества.
7. Процессы системы управления качеством услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.

8. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей услуги (этап реализации).
9. Использование базовых методов контроля качества услуги.
10. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
11. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
12. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством. Классификация показателей качества услуги.
13. Национальная премия по качеству.
14. Национальные премии по качеству Японии, США, Великой Британии.
15. Европейская премия по качеству.
16. Русская премия качества. Премия по качеству СНГ.
17. Модели премий по качеству. Принципы начисления баллов по критериям возможностей и результатов.
18. Конкуренция - понятие, сущность, формы, методы и типы конкурентного поведения.
19. Структура рынка, конкуренция, основные способы ведения хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
20. Анализ конкурентной среды продукции и услуг предприятий.

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом) - текущий модульный контроль	10	10 30
ТМК №1	20	
ТМК №2	10	
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>		<i>100</i>

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование		20
ТМК №1	10	
ТМК №2	10	
- контрольная работа	20	20
Промежуточная аттестация	<i>Экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>		<i>100</i>

### ***Вопросы для подготовки к экзамену:***

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством».
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Услуга. Основные направления обеспечения качества услуги.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Петля качества 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. Зарубежный опыт развития управления качеством.
10. Современная философия управления качеством.
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 на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
17. Концепция управления качеством на предприятиях сервиса.
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 услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.
24. Процессы системы управления качеством услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.
25. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства продукта.
26. Процессы системы управления качеством услуги на стадии ее производства (комплектации).
27. Процессы системы управления качеством услуги на стадии контроля качества.
28. Процессы системы управления качеством услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.
29. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей услуги (этап реализации).
30. Использование базовых методов контроля качества услуги.
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 услуги.
34. Национальная премия по качеству.
35. Национальные премии по качеству Японии, США, Великой Британии.
36. Европейская премия по качеству.
37. Русская премия качества. Премия по качеству СНГ.

38. Модели премий по качеству. Принципы начисления баллов по критериям возможностей и результатов.

39. Конкуренция - понятие, сущность, формы, методы и типы конкурентного поведения.

40. Структура рынка, конкуренция, основные способы ведения хозяйственной деятельности предприятий сервиса. Анализ конкурентной среды продукции и услуг предприятий.

41. Аудит качества. Этапы проверок СМК.

42. Концептуальные основы оценки и управления конкурентоспособностью.

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл					Смысловый модуль № 2				Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль № 1					Смысловый модуль № 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7-8	T9	T10	40	60	100
4	4	4	4	4	5	5	5	5			
20					20						

Примечание. T1, T2, ... T12 – номера тем соответствующих смысловых модулей

#### Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок ( 10 -25%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины

### 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

#### Основная литература:

1. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144910> (дата обращения: 06.06.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Курмангалиева, Д. Б. Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента : учебник / Д. Б. Курмангалиева. — Астана : КазАТУ, 2022. — 225 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/233966>

### **Дополнительная литература:**

1. Всеобщее управление качеством [ Электронный ресурс ] : учебник для студентов, обучающихся по направлениям подготовки : 38.03.02 Менеджмент, 38.03.07 Товароведение (бакалавр) / Е. А. Горбашко [и др.] ; Кафедра проектного менеджмента и управления качеством, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе. Конспект [Электронный ресурс] : для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Социально-культурный сервис» / А.В. Полякова; ГОВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - 86 с.

3. 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>

4. Четыркина, Н. Ю. Управление качеством и удовлетворенность потребителя [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / Н. Ю. Четыркина ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Кафедра проектного менеджмента и управления . — Ульяновск : СПбГЭУ, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

5 Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г.Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.

6. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции . Основные понятия. Термины и определения [ Электронный ресурс ] //Электронные тексты стандартов : сб. стандартов . 2019 . 1 электрон. опт. диск (CD-RM). — Дата введения 01.07.79 . — М. : Стандартинформ, 2019 . — 22 с.

### **Учебно-методические издания:**

1. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе. Конспект [Электронный ресурс] : для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Социально-культурный сервис» / А.В. Полякова; ГОВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - 86 с.

2. Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии: методические рекомендации для проведения практических занятий и выполнения самостоятельной работы для обучающихся напр. подгот. 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело оч. и заоч. 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, 2023. – 55с.

3. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г.Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.

4. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторанного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

### **Раздаточный материал нормативных документов:**

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9000-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартиформ, 2015. -53 с.
2. Системы менеджмента качества. Требования [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартиформ, 2015. -32 с.
3. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9004-2019. – Введ. 20.08.2019. – М.: Стандартиформ, 2019. - 46 с.
4. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. – Введ. 2016-01-01. – М.: Стандартиформ, 2014.
5. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. – Введ. 2016-01-01. – М.: Стандартиформ, 2015.
6. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 2016-01-01. – М.: Стандартиформ, 2015.

## **15. 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. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [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, сор. 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, сор. 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, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on line : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 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, сор. 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.

## 16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционные аудитории, оснащенные 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 по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного материала.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	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. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» 2. Удостоверение Регистрационный номер

				<p>0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа;</p> <p>3. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;</p> <p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. М. Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистраци-</p>
--	--	--	--	--

				онный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).
--	--	--	--	--