Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Васильевна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 11:56:23
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

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

Б.1.В.04 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

(название дисциплины)

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

Образовательная программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Профиль Гостинично-ресторанное дело
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения третий курс
заочная форма обучения четвертый курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профилю Гостинично-ресторанное дело,
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-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата « 24 » 02 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «25» марта 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 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">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="5">Профиль:

Гостинично-ресторанное дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Смысловых модулей - 2</td><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>6-й</td><td>Летняя сессия</td></tr>
<tr><td>Общее количество часов – 108</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 4;
самостоятельной работы обучающегося - 0,813</td><td rowspan="12">Программа высшего образования -

___программа бакалавриата</td><td>32 час</td><td>6 час</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 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>13 час.</td><td>84,7 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>31</td><td>11,3</td></tr>
<tr><td>2ТМК</td><td>контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения - 64 : 13
для заочной формы обучения – 12 : 84,7

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:
формирование у обучающихся системы знаний о составляющих качества объекта, методы определения уровня качества объекта, системы управления качеством предприятия, этапы их развития, современный отечественный и мировой опыт оценки качества продукции и услуг, процессов создания и предоставления потребителям индустрии гостеприимства гостинично-ресторанных услуг, системы управления качеством, внедряемых на предприятиях, основных процессах этих систем.

Задачи дисциплины:
приобретение навыков применения теоретических знаний при оценке качества продукции и услуг предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства, разработки процессов жизненного цикла продукции и услуг системы управления качеством.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В.04 «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» относится к обязательной части дисциплин ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: «Стандартизация, сертификация и метрология», «Организация гостиничного хозяйства», «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства», «Организация и управление в индустрии гостеприимства», «Гостиничный и ресторанный менеджмент». Дисциплина является основополагающей для выполнения выпускной квалификационной работы.

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*
ПК-1. Способен эффективно управлять предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-$1_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-$2_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты сервиса, соблюдая санитарные нормы и требования законодательства ИДК-$3_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, включая оборудование и технологии

В результате изучения 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;
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 ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Эволюция развития управления качеством.
Тема 1. Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством
Тема 2. Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.
Тема 3. Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК.
Смысловой модуль 2. Механизм управления качеством в предприятиях ГРХ.
Тема 4. Подходы управления качеством.
Тема 5. Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве.
Тема 6. Премии по качеству.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						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. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии												
Смысловой модуль 1. Эволюция развития управления качеством												
Тема 1. Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	14	6	6	-	-	2	14	-	-	-	-	14
Тема 2. Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.	14	6	6	-	-	2	19	2	2	-	-	15
Тема 3. Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК	14	6	6	-	-	2	19	2	2	-	-	15
Итого по смысловому модулю 1	**42**	**18**	**18**	**-**	**-**	**6**	**52**	**4**	**4**	**-**	**-**	**44**
Смысловой модуль 2. Механизм управления качеством на предприятиях ГРХ												
Тема 4. Подходы управления качеством	10	4	4	-	-	2	15	-	-	-	-	15
Тема 5. Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	15	6	6	-	-	3	19	2	2	-	-	15
Тема 6. Премии по качеству.	10	4	4	-	-	2	10,7	-	-	-	-	10,7
Итого по смысловому модулю 2	**35**	**14**	**14**	**-**	**-**	**7**	**44,7**	**2**	**2**	**-**	**-**	**40,7**
Всего часов по смысловым модулям	**77**	**32**	**32**	**-**	**-**	**13**	**96,7**	**6**	**6**	**-**	**-**	**84,7**
Катт	**1,6**	**-**	**-**	**-**	**1,6**	**-**	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**0,9**	**-**

СРэк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	**2**	-	-	-	**2**	-	**2**	-	-	-	**2**	-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		12	13
Каттэк	**0,4**	-	-	-	**0,4**	-	**0,4**	-	-	-	**0,4**	-
Контроль	**27**	-	-	-	**27**	-	**8**	-	-	-	**8**	-
Всего часов	**108**	**32**	**32**	-	**31**	**13**	**108**	**6**	**6**	-	**11,3**	**84,7**

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	Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	6	-
2	Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.	6	2
3	Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК	6	2
4	Подходы управления качеством	4	-
5	Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	6	2
6	Премии по качеству.	4	-
Всего:		32	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	не предусмотрены		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	2	14
2	Стандартизация управления качеством. Принципы TQM	2	15
3	Разработка и внедрение систем управления качеством.	2	15

	Документация СМК		
4	Подходы управления качеством	2	15
5	Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	3	15
6	Премии по качеству	2	10,7
Всего:		13	84,7

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. 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)	20	20
- текущий модульный контроль		20
ТМК №1	10	
ТМК№2	10	
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
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: - тестирование		20
ТМК №1	10	
ТМК №2	10	
- контрольная работа	20	20
Промежуточная аттестация	*Экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Связь качества с конкурентоспособностью продукции и услуг, предприятия, страны.
2. Влияние качества на рыночную конъюнктуру.
3. Понятие качества. Качество продукции. Качество услуги. Качество обслуживания. Требования к качеству.
4. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития в 20-21 веке.
5. Три фазы развития управления качеством
6. Международная стандартизация управления качеством.
7. Национальные стандарты РФ на системы менеджмента качества. Их особенности.
8. Принципы TQM. Общие понятия.
9. Суть процессного подхода к управлению качеством. Процессная модель СМК.
10. Значение СМК и ее сертификация для осуществления экономической деятельности предприятия.

11. Понятие системы управления качеством.
12. Элементы СМК
13. Рассказать о стандартах функционального качества обслуживания.
14. Основные этапы алгоритма создания СМК.
15. Сущность подготовительного этапа в создании СМК.
16. Задачи, решаемые при создании организационной структуры СМК.
17. Задачи, решаемые на этапе разработки комплекта документации СМК.
18. Виды и уровни документации СМК.
19. Требования, предъявляемые к документации СМК.
20. Политика в области качества гостинично-ресторанного комплекса. Принципы и долгосрочные цели.
21. Паспорт гостинично-ресторанного комплекса. Общая характеристика.
22. Руководство по качеству как основной документ СМК. Структура руководства.
23. Нормативное описание работы подразделений, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики). Общая характеристика.
24. Текущая документация (записи по качеству). Общая характеристика.
25. Основные задачи, выполняемые службой качества при внедрении СМК.
26. Основные задачи внутреннего аудита СМК.
27. Элементы механизма (состав функций) управления качеством.
28. Дать определение понятий: планирование качества, обеспечение качества, оперативное управление качеством, улучшение качества.
29. Обязанности высшего руководства по управлению организации, ориентированной на потребителя.
30. Обязанности высшего руководства по управлению ресурсами при внедрении и функционировании СМК.
31. Сущность процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности организации.
32. Управление выпуском продукции. Петля качества. Основные этапы жизненного цикла гостиничного продукта.
33. Подходы управления качеством.
34. Процессный подход к управлению качеством.
35. Основные процессы СМК на стадии маркетинга и изучения рынка.
36. Основные процессы СМК на стадии проектирования гостинично-ресторанных услуг.
37. Основные процессы СМК на стадии материально-технического обеспечения.
38. Основные процессы СМК на стадии подготовки и разработки технологических процессов.
39. Основные процессы СМК на стадии оказания гостинично-ресторанных услуг.
40. Сущность управления производственным процессом гостинично-ресторанного комплекса.
41. Основные процессы СМК на стадии контроля качества гостинично-ресторанных услуг.
42. Основные мероприятия, которые включает программа постоянного улучшения качества гостинично-ресторанных услуг.
43. Статус продукции и услуг на стадии контроля. Содержание инструкции по контролю.
44. Основные процессы СМК на стадии продажи гостинично-ресторанных услуг.
45. Определение и анализ требований потребителей. Последовательность действий службы качества.
46. Управление процессом продажи услуг питания с использованием методики определения популярности и прибыльности.
47. Современная философия управления качеством.

48. Риск-ориентированный подход к управлению качеством.
49. Национальная премия по качеству Японии. Общая характеристика.
50. Национальная премия по качеству США. Общая характеристика.
51. Национальная премия по качеству Великой Британии. Общая характеристика.
52. Европейская премия по качества. Общая характеристика.
53. Национальные премии по качеству Франции, Норвегии, Финляндии. Общая характеристика.
54. Русская премия качества. Премия СНГ. Общая характеристика.
55. Модели премий по качеству. Группы критериев.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу						**Максимальная сумма баллов**		
Смысловой модуль № 1			**Смысловой модуль № 2**			**Текущий контроль**	**Экзамен**	**Все виды учебной деятель-ности**
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	40	60	100
3	3	4	10	10	10			
10			30					

Примечание: Т1, Т2, Т3 – номера тем смыслового модуля №1, Т4, Т5, Т6 - номера тем 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. 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

2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова, Г. Е. Беспалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-394-04395-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/315989

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 продукции и услуг в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, бакалавриат, очной и заочной форм обучения / А. В. Полякова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . ─ Донецк : ДОННУЭТ, 2021. - 80с. ─ Локал. Компьютер, сеть НБ ДонНУЭТ.

2. 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

3. 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

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

5. 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

Учебно-методические издания:

1. Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, бакалавриат, очной и заочной форм обучения / А. В. Полякова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . - 80с. ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

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 Гостиничной 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.

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 продукции и услуг в гостиничной индустрии» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийный проектор, ноутбук, переносной экран или использование специально оборудованных аудиторий. Аудитории имеют стационарно установленные мультимедийный проектор и экран. Преподаватель с применением ноутбука имеет возможность в наглядной и доступной для восприятия форме проводить лекции, презентации, конференции с обучающимися, с применением современных интерактивных средств обучения. Дисциплина обеспечена необходимыми презентациями лекций, учебными пособиями и 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 04 Управление качеством продукции и услуг гостиничной индустрии

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Профиль: Гостинично-ресторанное дело
(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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;
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.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-1. Способен эффективно управлять предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты сервиса, соблюдая санитарные нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, включая оборудование и технологии

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Эволюция развития управления качеством.
Тема 1. Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством
Тема 2. Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.
Тема 3. Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК.

Смысловой модуль 2. Механизм управления качеством в предприятиях ГРХ.
Тема 4. Подходы управления качеством.
Тема 5. Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве.
Тема 6. Премии по качеству.

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