Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:21:31
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 И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ В СЕРВИСЕ

(название дисциплины)

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

Образовательная программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю Социально-культурный сервис , разработанная в соответствии с ОПОП ВО, для набора обучающихся 2026 года.

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от « 20 » 02 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-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/очно-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
(код и название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код, название)</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="5">Профиль:

Социально-культурный сервис
(название)</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 rowspan="2">Общее количество часов – 108</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>32 час</td><td>6 час</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 colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32час</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 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 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

Дисциплина Б.1.О.24 «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» относится к обязательной части цикла дисциплин ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: «Информационные технологии в сервисе», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Инфраструктура гостиничных комплексов», «Стандартизация, сертификация и метрология».

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: «Менеджмент социальных услуг», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Организация СПА-услуг и санаторно-курортное обслуживание».

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 бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, 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; 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 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 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												
Смысловой модуль 1. «Качество как философская и экономическая категория»												
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	10	4	4	-	-	2	11	1	-	-	-	10
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	10	4	4	-	-	2	10	-	-	-	-	10
Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	12	4	6	-	-	2	13	1	2	-	-	10
Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	12	6	4	-	-	2	13	1	2	-	-	10
Итого по смысловому модулю 1	**44**	**18**	**18**	**-**	**-**	**8**	**47**	**3**	**4**	**-**	**-**	**40**
Смысловой модуль 2. «Механизм управления качеством услуг предприятий сервиса»												
Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	9	4	4	-	-	1	10	1	-	-	-	9
Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	9	4	4	-	-	1	10	1	-	-	-	9
Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные	5	2	2	-	-	1	11,7	1	2	-	-	8,7

инструменты оперативного управления качеством												
Тема 8. Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	5	2	2	-	-	1	9	-	-	-	-	9
Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	5	2	2	-	-	1	9	-	-	-	-	9
Итого по смысловому модулю 2	**33**	**14**	**14**	**-**	**-**	**5**	**49,7**	**3**	**2**	**-**	**-**	**44,7**
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**	**-**
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	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	4	-
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	4	-
3	Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	6	2
4	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	4	2
5	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	4	-
6	Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	4	-
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	2	2
8	Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	2	-
9	Аудит качества. Премии качества.	2	-
Всего:		32	6

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	2	10
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	2	10
3	Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM	2	10
4	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	2	10
5	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	1	9
6	Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе.	1	9
7	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	1	8,7
8	Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	1	9
9	Аудит качества. Премии качества.	1	9
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)	10	10
- текущий модульный контроль		30
ТМК №1	20	
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 ТМК №1 ТМК №2 - контрольная работа	 10 10 20	 20 20
Промежуточная аттестация	*Экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

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.

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	Т7-8	Т9	Т10	40	60	100
4	4	4	4	4	5	5	5	5			
20					20						

Примечание. Т1, Т2, ... Т12 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

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

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник для вузов / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-507-

47531-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/386426

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

2. 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. 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 : 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

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. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе: методические рекомендации для проведения практических и семинарских занятий для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис, (Профиль: Социально-культурный сервис), очной и заочной форм обучения / А.В. Полякова; А.А. Супенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Донецк : ДОННУЭТ, 2024. – 52 с. – Текст : электронный.

3. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе : методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис), очной и заочной форм обучения /А.В. Полякова, А.А. Супенко; Министерство образования и науки Российской Федерации; Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк: ДОННУЭТ, 2025. – 31с.- Текст : электронный.

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 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.

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 и конкурентоспособностью в сервисе

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(код и наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис

(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; 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.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

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

Смысловые модули и темы 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.

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