

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей  
школы креативных  
индустрий  
Садыкова А.Г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Управление качеством в сфере услуг и стандартизация сервисных услуг**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в семестре	7

#### **РАЗРАБОТАНО:**

Кандидат технических наук,  
доцент кафедры туризма и  
индустрии гостеприимства  
Дрижд Н.А.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис Общепрофессиональных (УК-1, ОПК-1, ОПК-3) компетенций, а также целостной системы знаний и навыков практической работы по системному подходу к управлению качеством продукции и услуг в рыночных условиях хозяйствования.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить историю развития системных подходов к управлению качеством;
- изучение основных методологических принципов управления качеством в сфере услуг;
- изучение отечественных и зарубежных систем управления качеством сервисных услуг;
- научить организовывать работу по обеспечению качеством сервисных услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями стандартов ИСО 9000;
- овладеть инструментальными методами управления качеством;
- изучить порядок и последовательность процедур стандартизации сервисных услуг;- знать концепцию и идеологию Всеобщего управления качеством (TQM).

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Обязательной части дисциплин. Ее освоение происходит в 7 семестре.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1.УК-1 выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода	Осуществляя поиск, анализ и синтез информации, выделяет проблемную ситуацию и разрабатывает организационные инструменты внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы туризма
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ИД-1. ОПК-1. определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма	Владея методикой современных технологий, способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма. Определяет потребность технологических новациях информационном обеспечении в сфере туризма

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством	Внедряя системы менеджмента качества в организациях сферы туризма, обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-2. ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Владея навыками оценки качества процессов по оказанию услуг, способен обеспечивать требуемое качество в избранной сфере профессиональной деятельности, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

#### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля \*

Объем занятий: всего: 4 з.е. 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
<b>Контактная работа:</b>	
Лекции/из них практическая подготовка	36
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	36
<b>Самостоятельная работа</b>	72
<b>Формы контроля</b>	
Экзамен	-
Зачет	-
Зачет с оценкой	+
Курсовая работа	нет

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом).

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма		Формы текущего контроля успеваемости
		Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов	Самостоятельная работа	

			Л ек ц и и	Прак тиче ские заня тия	Лаб орат орн ые рабо ты	бо та, час ов	мости <sup>1</sup>
1	<b>Теоретические основы управления качеством услуг</b> Сущность управления качеством. Понятие качества. Значение систем управления качеством.	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
2	<b>Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления.</b> Миссия организации; Цели в области качества; Преобразование в философии менеджмента.	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
3	<b>Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.</b> Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг. Процессный подход	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
4	<b>Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000.</b> Классификация показателей качества услуг. Оценка уровня качества услуг.	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
5	<b>Роль статистических методов в управлении качеством.</b> Контрольные листы и контрольные карты. Диаграмма Парето.	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
6	<b>Политика организации в области качества.</b> Содержание и структура политики в области	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование

<sup>1</sup> Текущий контроль успеваемости студентов может осуществляться в следующих формах: собеседование, контрольная работа, коллоквиум, защита лабораторной работы, реферата, доклада, проекта, творческой работы, тестирование и др. Содержание форм текущего контроля успеваемости и рекомендации к их подготовке установлены в методических указаниях к практическим работам/лабораторным работам.»

	качества.	ИД-2, ОПК-3					
7	<b>Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.</b> Системы качества СБТ, БИП. Системы качества: КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
8	<b>Стандартизация и сертификация сервисных услуг.</b> Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ ISO 9001–2011 (МС ИСО 9001:2008).	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
9	<b>Нормативно-правовая база управления качеством услуг.</b> Закон РФ «О стандартизации». Закон РФ «О сертификации продукции и услуг».	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4	-	8	Собеседование
	ИТОГО за 7 семестр		36	36	-	72	
	ИТОГО		36	36	-	72	

#### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

#### 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.



### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):**

- 1 <http://e.lanbook.com/> Официальный сайт издательства «Лань». Электронно-библиотечная система.
2. <http://spst-journal.org/> - Современные проблемы сервиса и туризма. Научно-практический журнал
3. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система Консультант Плюс
4. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система Гарант
5. <http://www.marketing.spb.ru> – маркетинговые исследования рынков товаров

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	<a href="http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu">http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu</a> – Официальный сайт Научной библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ.
2	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> – Официальный сайт Консультант плюс
3	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> – ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
4	<a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a> – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

## 11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (ВКС-видеоконференцсвязь, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает

представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.