

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Асия Биторовна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 15:10:58
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

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в семестре	8

РАЗРАБОТАНО:

Канд. технич. наук,
доцент кафедры туризма
и индустрии
гостеприимства
Дрижд Н.А.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм 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 8 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	Внедря 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: 3 з.е. 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	48
Лекции	24
Лабораторных работ	
Практических занятий	24
Самостоятельная работа	60
Формы контроля	
Зачет	8 семестр

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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 ¹
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов	Самостоятельная работа	

¹ 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.»

			Л ек ц и и	Пра ктич ески е заня тия	Лаб ора тор ные рабо ты	я ра бо та, ча со в	
1	Теоретические основы управления качеством услуг	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
2	Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
3	Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
4	Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
5	Роль статистических методов в управлении качеством	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
6	Политика организации в области качества	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	2	2		6	Собесе дование
7	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4		8	Собесе дование
8	Стандартизация и сертификация сервисных услуг	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4		8	Собесе дование
9	Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности	ИД-1.УК-1 ИД-1, ОПК-1 ИД-1.ОПК-3 ИД-2, ОПК-3	4	4		8	Собесе дование
	ИТОГО за 8 семестр		24	24		60	
	ИТОГО		24	24		60	

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 завершенный 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. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

Аристов О.В. Управление качеством. Учебник/ О.В. Аристов.- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 224 с. Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>.

Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие/ А.М.Елохов. – М.: НИЦ ИНФРА-М. – 2024. - 334 с. Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Николаева, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / Николаев М. И. - Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2024. - 115 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограниченно

2. Николаева, М. И. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Учебник /М.А.Николаева, Л.В. Карташова, - 2-е изд., испр. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2024. - 297 с., экземпляров неограничено

3. Круглов, М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / М.Г. Круглов. - Москва: Издательский дом «Дело», 2011. - 335 с. - (Образовательные инновации). ISBN 978-5-7749-0534-8, экземпляров неограничено

4. Петухова, Л.В. Всеобщее управление качеством / Л.В. Петухова / С.М. Горюнова / С.Г. Смердова: учебное пособие Электронный ресурс: Казанский национальный исследовательский

4	http:// www.gks.ru – 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, прочитать 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 (Bigbluebutton, Microsoft Teams, 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.