

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.05.2026 10:54:33
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078af1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Институт иностранных языков

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

MANAGEMENT OF SERVICE QUALITY IN THE SPHERE OF SERVICE / УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

«Ивент менеджмент: организация конгрессных и культурно-массовых событий»

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Management Of Service Quality In The Sphere OfService / Управление качеством услуг и обслуживания в сфере организации мероприятий» входит в программу магистратуры «Ивент менеджмент: организация конгрессных и культурно-массовых событий» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается во 2 семестре 1 курса.

Дисциплину реализует Кафедра социальной педагогики Института иностранных языков РУДН. Дисциплина состоит из 6 разделов и 6 тем и направлена на изучение международных стандартов и освоение основных понятий в области управления качеством.

Целью освоения дисциплины является формирование навыков управления качеством услуг и определения сервисных стратегий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Management Of Service Quality In The Sphere OfService / Управление качеством услуг и обслуживания в сфере организации мероприятий» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

| Шифр | Компетенция | Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины) |
|-------|--|---|
| ОПК-2 | Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы при решении управленческих и исследовательских задач | ОПК-2.1. Владеет навыками осуществлять поиск, анализ и оценку макроэкономической и иной профессионально значимой информации, |
| ОПК-3 | Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросскультурной) и динамичной среды. | ОПК-3.2. Способен компетентно выстраивать коммуникацию с партнерами, исходя из целей и ситуации общения, определяя и реагируя соответствующим образом на культурные, языковые и иные особенности, влияющие на профессиональное общение и результаты переговоров ОПК-3.3. Внедряет на предприятиях профессиональной сферы модели управления с учетом кросс-культурной и динамичной среды. |
| ПК-5 | Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации конгрессного мероприятия | ПК-5.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по в сфере реализации проекта конгрессного мероприятия; ПК-5.2. Умеет формировать план реализации стратегии развития организации – организатора конгрессного мероприятия с учетом изменяющихся условий |

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Management Of Service Quality In The Sphere OfService / Управление качеством услуг и обслуживания в сфере организации мероприятий» относится к вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего

образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов профессиональной деятельности».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

| Шифр | Наименование компетенции | Предшествующие дисциплины/модули, практики* | Последующие дисциплины/модули, практики* |
|-------|--|---|---|
| ОПК-2 | Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы при решении управленческих и исследовательских задач | Анализ и визуализация данных | Преддипломная практика |
| ОПК-3 | Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросскультурной) и динамичной среды. | Психологические и физиологические аспекты event-менеджмента | Преддипломная практика; Кросс-культурный менеджмент; Методы креативного мышления; |
| ПК-5 | Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации конгрессного мероприятия | Современные технологии проектирования клиентского опыта в организации мероприятий / event-менеджменте | Преддипломная практика; Кросс-культурный менеджмент; |

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Management Of Service Quality In The Sphere Of Service / Управление качеством услуг и обслуживания в сфере организации мероприятий» составляет «3» зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

| Вид учебной работы | ВСЕГО, ак.ч. | | Семестр(-ы) |
|--|----------------|------------|-------------|
| | | | 2 |
| <i>Контактная работа, ак.ч.</i> | 34 | | 34 |
| Лекции (ЛК) | 17 | | 17 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | | 0 |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 17 | | 17 |
| <i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i> | 56 | | 56 |
| <i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i> | 18 | | 18 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 108 | 108 |
| | зач.ед. | 3 | 3 |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Номер раздела | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (темы) | Вид учебной работы* |
|---------------|--|--|---------------------|
| Раздел 1 | Управление качеством услуг. | Тема 1.1. Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория. | ЛК, СЗ |
| Раздел 2 | Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг. | Тема 2.1. Международные стандарты ИСО, нормативные документы. | ЛК, СЗ |
| | | Тема 2.2 Российская (национальная) система стандартизации. | ЛК, СЗ |
| Раздел 3 | Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг) | Тема 3.1. Принципы системы менеджмента качества (СМК). | ЛК, СЗ |
| Раздел 4 | Сервис-менеджмент. | Тема 4.1. Международный и отечественный опыт сервис менеджмента. | ЛК, СЗ |
| Раздел 5 | Сервисные стратегии и их экспертно-аналитическая оценка | Тема 5.1. Принципы системы менеджмента качества (СМК). | ЛК, СЗ |
| Раздел 6 | Показатели эффективности систем управления качеством | Тема 6.1. Принципы определения показателей эффективности. | ЛК, СЗ |

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории | Оснащение аудитории | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости) |
|----------------------------|---|--|
| Лекционная | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Моноблок ASUS Zen Aio Pro Z340IC – 1 шт, Проектор BenQ MW535 – 1 шт, активная акустическая система – 1 комплект, ПО Операционная система Microsoft Windows Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022, Офисный пакет Microsoft Office 365 Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022 |
| Семинарская | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Ноутбук 15.6/i5/8/256 – 1 шт, Проектор BenQ – 1 шт, активная акустическая система – 1 комплект, ПО Операционная система Microsoft Windows Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022, Офисный пакет Microsoft Office 365 Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022 |
| Для самостоятельной работы | Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС. | Моноблок ASUS Zen Aio Pro Z340IC – 12 шт, Проектор BenQ MW535 – 1 шт, Ноутбук Aser 15,6 – 1 шт., активная акустическая система – 1 комплект, ПО Операционная система Microsoft Windows Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022, Офисный пакет Microsoft Office 365 Лицензия № 56278518 дата продления 30.04.2022 |

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством: учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 204 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561433>

Дополнительная литература:

1. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-81581967-2. – Текст: электронный.

2. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

3. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

4. Управление качеством в международных корпорациях: практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»; авт.-сост. Е.Ф. Боброва, О.А. Борис. - Ставрополь: СКФУ, 2016. - 167 с. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459317>

5. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

<http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Management Of Service Quality In The Sphere

OfService / Управление качеством услуг и обслуживания в сфере организации мероприятий»

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИКИ:

| | | |
|----------------|---------|------------------------------|
| Преподаватель | | Ревкова Екатерина Михайловна |
| _____ | _____ | _____ |
| Должность, БУП | Подпись | Фамилия И.О. |

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

| | | |
|------------------|---------|-----------------------------|
| Директор ИИЯ | | Соколова Наталия Леонидовна |
| _____ | _____ | _____ |
| Наименование БУП | Подпись | Фамилия И.О. |

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

| | | |
|----------------|---------|-----------------------------|
| Директор ИИЯ | | Соколова Наталия Леонидовна |
| _____ | _____ | _____ |
| Должность, БУП | Подпись | Фамилия И.О. |