

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич
Должность: и.о. ректора

Дата подписания: 31.05.2021 01:56:21

Уникальный программный ключ:

39428e82d614a3cd984f917b01490f12c07183d9b577db685db2d16770f6e7c

ПОЛОЖЕНИЕ

Редакция 1

Шифр УМКД-24-01-2018

Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры экономики и сервиса
20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой _____ Н.Г.Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (КУРСА, МОДУЛЯ)
Б1. В.05. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профили подготовки: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 3 Семестр 5

Экзамен: 5

Петропавловск-Камчатский 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис», утверждённого от 08.06.2017 года № 514.

Разработчик:

доцент кафедры экономик и сервиса

_____ (должность, кафедра)



_____ (подпись)

Н.Г. Мищенко

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины подготовки	Ошибка! Закладка не определена.	4
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО ФГОС ВО).....		4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....		4
4. Содержание дисциплины.....		5
5. Тематическое планирование.....		7
6. Самостоятельная работа		8
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ		18
8. Перечень вопросов на экзамен.....		18
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение		19
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....		22
11. Материально-техническая база		25

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний по эффективному управлению качеством;
- формирование практических навыков по применению принципов и методов управления качеством с учетом ситуации в рыночной экономике;
- формирование навыков организации деятельности по достижению высокого качества путем разработки внедрения систем качества в соответствии международных стандартов ИСО;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- овладение практическими навыками по применению статистических методов контроля качества продукции;
- приобретение практических навыков по применению современных методов управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата. Б1. В. 05

Управление качеством является одним из аспектов управления деятельностью предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента управления персоналом, проектами, организацией производства, так как деятельность современного экономиста достаточно многогранна и предполагает решения значительного спектра задач, изучаемых в рамках перечисленных дисциплин.

Управление качеством является одной из ключевых функций как корпоративного, так и проектного менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любой компании.

Управление качеством, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка, поэтому настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Менеджмент», «Маркетинг» и др. Управление качеством связано также со стандартизацией и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов.

Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством в сервисе» могут быть использованы при написании выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»:

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ИД-ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ИД-ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Основание - профстандарт, обобщенная трудовая функция // анализ опыта
ПК-1	Способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	ИД-ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИД-ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИД-ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

4. Содержание дисциплины

Тема 1 Качество как экономическая категория

Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Понятие качества. Объекты качества. Эволюция взглядов на качество. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

Тема 2. Основные методы измерений качества продукции

Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Основные понятия и термины. Объекты и принципы квалиметрии. Общая классификация промышленной продукции и услуг. Классификация показателей качества продукции и услуг. Применимость групп показателей качества продукции. Методы измерений. Измерительные шкалы. Требование единства измерений.

Тема 3. Процедура и методы оценки качества продукции

Установление процедуры оценки качества продукции: выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции и услуг; формирование группы аналогов и установление базовых образцов. Требования, предъявляемые к базовым образцам изделий. Методы определения численных значений показателей качества продукции.

Дифференциальный метод. Метод комплексной оценки уровня качества продукции. Смешанный метод оценки уровня качества продукции. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества продукции. Экспертный метод определения коэффициента весомости показателей качества. Экономическая оценка качества продукции. Определение экономического эффекта от повышения качества продукции.

Тема 4 Система управления качеством на предприятии.

Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 5. Статистические методы контроля и управления качеством

Этапы формирования качества продукции. Классификация видов контроля качества продукции. Статистические методы анализа и управления качеством продукции: «семь инструментов контроля качества», анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки качества продукции

Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Законодательные документы в России в области сертификации, качества безопасности продукции и услуг. Законы: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений» как основополагающие документы в области сертификации. Основы технического регулирования: области технического регулирования; документы, применяемые в системе технического регулирования; основные принципы технического регулирования. Порядок разработки и принятия технических регламентов.

Тема 7. Стандартизация и сертификация продукции в России

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Основные составляющие качества для потребителей. Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 8 Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Методические основы качества продукции	10	16	0	50	77
2	Практические аспекты управления качеством продукции	10	18	0	76	103
	Всего	20	34	0	126	180

Тематический план Модуль 1

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	10	
1	Лекция 1. Качество как экономическая категория	4	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
2	Лекция 2. Основные методы измерений качества продукции	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

3	Лекция 3. Процедура и методы оценки качества продукции	4	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
	Практические занятия (семинары)	16	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
1	Качество услуг как объект управления	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
2	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
3	Теории управления качеством	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
4	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
5	Управление качеством на основе стандартов ИСО	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
6	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
7	Простые инструменты контроля качества (контрольные листки, стратификация, Понятие стратификации. Алгоритм действий при практическом применении метода стратификации. Мнемонический прием «4М...6М», гистограммы, контрольные карты, диаграмма разброса, диаграмма Исикавы, закон Парето)	4	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
	Самостоятельная работа	50	
1	Изучение литературы по вопросам семинарских занятий	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
2	Подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
3	Подготовка реферата	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
4.	Изучение современных стандартов качества на предприятиях сферы сервиса	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
5.	Изучение периодики, в том числе интернет-изданий	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1

Модуль 2

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	16	
4	Лекция 4. Система управления качеством на предприятии.	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
5	Лекция 5. Статистические методы контроля и управления качеством	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

6	Лекция 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
7	Лекция 7. Стандартизация и сертификация продукции в России	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
8	Лекция 8. Защита прав потребителей товаров и услуг	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
	Практические занятия	18	
4	Практика / семинар 4. Управление качеством продукции на предприятиях отрасли	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
5	Практика / семинар 5. Методы статистического регулирования, анализа и контроля технологических процессов	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
6	Практика / семинар 6. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
7	Практика / семинар 7. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организации в области качества	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
8	Практика / семинар 8. Экономическая эффективность управления качеством	2	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
	Самостоятельная работа	76	
1	Изучение литературы по вопросам семинарских занятий	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
2	Подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий	18	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
3	Решение теста	8	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
4	Подготовка реферата	10	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
5	Изучение современных стандартов качества на предприятиях сферы сервиса	15	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1
6	Изучение периодики, в том числе интернет-изданий	15	ОПК-3, ОПК-4, ПК-1

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

Семинар 1. *Качество как экономическая категория*

1. Сущность категории качество
2. Качество продукции
3. Качество как объект управления

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность категории качество.
2. Формирование современного представления о качестве.
3. Качество продукции и ее значение для общества.
4. Качество как объект управления.

Семинар 2. *Основные этапы развития деятельности по управлению качеством продукции*

1. Возникновение и становление управления качеством
2. Советские модели управления качеством
3. Современные модели управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством Г. Форда – Ф.Тейлора.
2. «Контрольные карты» В. Шухарта и их роль в развитии статистических методов управления качеством.
3. Системный подход Э. Деминга и Дж. Джурана в управлении качеством: цикл и принципы Э. Деминга, «Триада качества» и модели управления качеством Дж. Джурана.
4. Модели управления качеством Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига.
5. Комплексные системы управления качеством советского периода: БИП, СБТ, КА-НАРСПИ, НОРМ, КСУКП, КСПЭПиКР, СОТУиКП, ЕСГУКП, ТСУКП.
6. Комплексная система управления качеством труда и продукции на предприятиях отрасли.
7. Современные модели управления качеством: сущность, содержание и внедрение.

Семинар 3. *Методологические основы качества продукции*

1. Классификация показателей качеством
2. Оценка качества продукции
3. Методология определения качества продукции

Вопросы для обсуждения:

1. Квалиметрия и её роль в управлении качеством.
2. Классификация показателей качества.
3. Оценка качества продукции.
4. Методология определения качества продукции.
5. Показатели качества продуктов труда.

Семинар 4. *Управление качеством продукции на предприятиях отрасли*

1. Политика предприятия в области качества

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

2. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия
3. Планирование и организация работ по качеству
4. Информационное обеспечение качества и принятие решений

Вопросы для обсуждения:

1. Политика предприятия в области качества.
2. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия.
3. Процесс управления качеством
4. Планирование и организация работ по качеству.
5. Мотивация персонала к производству качественной продукции.

Семинар 5. Методы статистического регулирования, анализа и контроля технологических процессов

1. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов
2. Стандарты статистического приемочного контроля
3. Использование статистических методов в контроле качества

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов.
2. Стандарты статистического приемочного контроля
3. Использование статистических методов в контроле качества
4. Предварительная статистическая обработка приемочного контроля
5. Контроль качества продукции

Семинар 6. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества

1. Стандартизация и ее влияние на повышение качества
2. Определение, назначение и цели сертификации
3. Этапы проведения сертификации системы качества

Вопросы для обсуждения:

1. Стандартизация и ее влияние на повышение качества.
2. Стандартизация требований к объектам и системам качества
3. Определение, назначение и цели сертификации.
4. Правовые основы сертификации в РФ.
5. Схемы и системы сертификации ГОСТ Р.
6. Этапы проведения систем качества.

Семинар 7. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организации в области качества

1. Формирование государственной политики в области качества
2. Программно-целевое регулирование как инструмент государственного воздействия на решение проблем качества
3. Государственное регулирование ответственности за качество продукции

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование государственной политики в области качества.

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

2. Программно-целевое регулирование как инструмент государственного воздействия на решение проблем качества.
3. Государственное регулирование ответственности за качество продукции
4. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001-2000.

Семинар 8. Экономическая эффективность управления качеством

1. Экономическая эффективность повышения качества продукции
2. Показатели экономической эффективности управления качеством
3. Экономическая эффективность новой продукции

Вопросы для обсуждения:

1. Основные категории экономики управления качеством.
2. Экономическая эффективность повышения качества продукции.
3. Показатели экономической эффективности управления качеством.
4. Экономическая эффективность новой продукции.
5. Анализ разработки нового продукта.

6.2 Внеаудиторная самостоятельная работа

перечисляются задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает в себя следующие виды деятельности студентов:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Темы рефератов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

Тест 1

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
 - а) принцип дефицита
 - б) принцип прогрессии
 - в) принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
 - а) безопасность
 - б) заработная плата
 - в) мотиваторы
 - г) факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
 - а) управление качеством
 - б) система менеджмента качества
 - в) цель управления качеством
 - г) жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
 - а) процесс
 - б) агрегат
 - в) производство
 - г) планирование
5. Объектом качества может быть:
 - а) деятельность или процесс
 - б) продукция
 - в) организация, система или отдельное лицо
 - г) любое из вышеперечисленных понятий
6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
 - а) ценность продукта
 - б) стоимость продукта
 - в) цену продукта
 - г) потребительские свойства продукта
7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
 - а) неисправность
 - б) брак
 - в) дефект
 - г) поломка
8. Какой принцип планирования основан на сбалансированном учете ресурсов и возможностей предприятия?
 - а) детализация
 - б) пропорциональность

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

в) комплексность

г) эластичность

9. За предварительным управлением, включающим в себя прогнозирование и планирование качества продукции, следует этап:

а) оперативного управления

б) текущего управления

в) заключительного управления

г) организационного управления

10. Установите соответствие между понятием и его определением: 1) планирование качества продукции; 2) мотивация; 3) мотив; 4) предмет планирования качества продукции:

а) понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий деятельности, осуществляемой в идентичных тождественных условиях

б) установление обоснованных заданий по ее выпуску с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени

в) различные мероприятия и показатели, отражающие как отдельные свойства продукции, так и разнообразные характеристики системы и процессов управления качеством

г) побуждение к деятельности совокупностью различных мотивов, создание конкретного состояния личности, которое определяет, насколько активно с такой направленностью человек действует в определенной ситуации

Тест 2

1. Общеввропейский подход к проблеме обеспечения качества основан:

а) на менеджменте фирмы через финансы;

б) на менеджменте через менеджмент качества;

в) на менеджменте через учет человеческого фактора;

г) на обеспечении постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».

2. Международная система стандартов ориентирует на:

а) создание доверия между партнерами по выполнению заказа относительно качества;

б) спецификацию требований по отношению к поставленному продукту или оказываемым услугам;

в) на менеджмент через менеджмент качества;

г) единые требования по доказательствам возможности фирмы стабильно обеспечивать требуемый уровень качества.

3. Служба аудита создается в организации с целью:

а) для обеспечения всеобщего руководства полным процессом проверки СМК;

б) обеспечения уверенности потребителей в том, что СМК предприятия функционирует надлежащим образом;

в) обеспечения сертификации СМК;

г) регулирования процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество».

4. Принцип обязательной документированности СМК включен в стандарты ИСО серии 9000:2008:

а) из-за необходимости подтверждения соответствия качества продукции при ее изготовлении

установленным требованиям;

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- б) в связи с необходимостью четкой регламентации всех видов деятельности СМК;
 - в) для обеспечения возможности аудита СМК;
 - г) для повышения эффективности взаимоотношений по всей цепочке «изготовительзаказчик».
5. Учёт социального фактора в менеджменте качества позволяет:
- а) вовлечь работников всех уровней управления в решение проблемы качества;
 - б) полнее удовлетворить заказчика в качестве поставок;
 - в) повысить эффективность взаимоотношений по всей цепочке «изготовительзаказчик»;
 - г) разработать программу действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.
6. Служба обеспечения качества несет ответственность за:
- а) качество продукции, предлагаемой фирмой;
 - б) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
 - в) формирование политики в области качества;
 - г) разработку программы действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.
7. В чем состоит основное назначение Руководства по качеству:
- а) в определении СМК организации;
 - б) в описании организации и проведения работ по контролю качества конкретных видов продукции;
 - в) в распределении ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками;
 - г) в аттестации аудиторов.
8. К аудиту подразделения не должны привлекаться:
- а) руководство подразделения;
 - б) специалисты данного подразделения;
 - в) специалисты других подразделений;
 - г) неаттестованные аудиторы.
9. Все измерительное и испытательное оборудование должно быть:
- а) в удовлетворительном состоянии;
 - б) идентифицировано с подходящей маркировкой о дате последней калибровки;
 - в) оснащено инструкциями по эксплуатации;
 - г) в хорошем состоянии.
10. Целью организации статистического контроля является:
- а) соответствие требованиям документации;
 - б) регулирование процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество»;
 - в) согласование краткосрочных требований к качеству с долгосрочной ориентацией менеджмента на потребителя;
 - г) обеспечение постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».
11. Качество продукции и услуг - это:
- а) соответствие требованиям документации;
 - б) признание продукции конкретным потребителем;
 - в) способность выполнять установленные требования;
 - г) снижение производственных издержек.
12. Целью менеджмента качества является:
- а) обеспечение качества процессов, методов;
 - б) обеспечение выполнения плана поставок продукции;
 - в) процесс труда рядовых работников;
 - г) снижение производственных издержек.
13. Сколько в МС ИСО серии 9000:2008 определено основных принципов СМК:

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- а) восемь;
б) четырнадцать;
в) шесть;
г) десять.
14. Каждый процесс СМК для определения его результативности должен иметь:
а) блок-схему;
б) подходящую форму измерения;
в) обратную связь;
г) поставщиков, потребителей, акционеров.
15. Какое из положений более точно раскрывает суть аудита системы менеджмента качества:
а) аудит является частью политики предприятия по качеству и инструментом «немедленного» улучшения и снижения затрат;
б) стимулирование рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;
в) целью любого вида аудита является оценка качества продукции и эффективности системы менеджмента;
г) аудит имеет целью выявить «слабые места» и назначить мероприятия по улучшению.
16. Кто заинтересован в эффективной деятельности организации:
а) акционеры;
б) персонал, общество;
в) поставщики, потребители;
г) поставщики, потребители, акционеры, персонал, общество.
17. Наилучшим критерием совершенствования является:
а) программа стимулирования рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;
б) постоянное соблюдение требований стандартов;
в) устранение барьеров между руководителем и подчиненным по вертикали и горизонтали;
г) планирование качества.
18. Причиной большинства «ошибок» в производстве является:
а) отсутствие на предприятии системы учета издержек вследствие низкого качества;
б) процесс труда рядовых работников;
в) отсутствие необходимых знаний и невнимательное отношение к работе;
г) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции.
19. Какой из видов аудитов качества используется при сертификации СМК:
а) аудит четвертой стороной;
б) аудит первой стороной;
в) аудит второй стороной;
г) аудит третьей стороной.
20. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:
а) планирование качества;
б) политика в области качества;
в) система качества;
г) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций.
21. Всеобщее управление качеством - это:
а) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций;

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- б) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции;
- в) система предотвращения ошибок, что позволяет получить эффект десятикратного снижения потерь от брака;
- г) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества.
22. Современная философия качества означает:
- а) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества;
- б) полную ответственность всех в соответствии со своими функциональными обязанностями;
- в) постоянный процесс выявления и устранения причин дефектов;
- г) деятельность по разработке документации СМК.
23. Что такое нормативно-техническая документация СМК:
- а) комплекс документированных процедур, устанавливающих способ осуществления деятельности или процессов;
- б) зарегистрированные данные по всем внутренним процессам организации;
- в) документы СМК, устанавливающие требования;
- г) комплект разработанных и утвержденных документов СМК.
24. Что следует понимать под документированием СМК:
- а) деятельность по планированию, организации разработки, контролю, регулированию и учету документации СМК;
- б) деятельность по разработке документации СМК;
- в) комплект разработанных и утвержденных документов СМК;
- г) регистрирование данных по всем внутренним процессам организации.
25. Кто должен заниматься анализом СМК:
- а) служба качества;
- б) руководители подразделений;
- в) высшее руководство;
- г) поставщики, потребители.
26. Культуру производства и труда можно оценить:
- а) с помощью показателя «производительности труда»;
- б) показателем «процент сдачи продукции с первого предъявления»;
- в) уровнем качества процессов, соответствующего требованиям контрольных и прочих инструкций;
- г) при разработке и производстве новых видов продукции.
27. СМК предназначена для:
- а) разработки и производства новых видов продукции;
- б) руководства и управления организацией применительно к качеству;
- в) соблюдения сроков поставки;
- г) удовлетворения внутренних потребностей управления предприятием.
28. Руководство по качеству является документом обязательным для:
- а) всего персонала предприятия;
- б) специалистов службы качества;
- в) для высшего руководства и руководителей структурных подразделений;
- г) соблюдения сроков поставки.
29. Конкурентное преимущество фирмы на рынке сбыта зависит:
- а) от цены потребления продукции;
- б) соблюдения сроков поставки;
- в) от степени удовлетворенности заказчика качеством поставок;
- г) от выполнения работы с некоторыми погрешностями, но вовремя.
30. Руководство предприятия должно стимулировать работников за:

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- а) устранение дефектов до запуска продукции в производство и повышение квалификации;
- б) выполнение работы с некоторыми погрешностями, но вовремя;
- в) сокращение потерь от брака в работе и снижение производственных издержек;
- г) неверное использование ресурсов.
31. Проверка при аудите блок-схем процессов наиболее эффективна для обнаружения:
- а) неверного использования ресурсов;
- б) неверного использования статистических методов;
- в) проблем в системе управления процессов;
- г) процесса менеджмента.
32. Уровень качества продукции можно измерить:
- а) ценой «несоответствия» и затратами на достижение соответствия;
- б) затратами, которые влияют на доходы предприятия;
- в) показателем сдачи продукции с первого предъявления;
- г) организационной структурой.
33. Одной из важнейших задач руководства является:
- а) стимулирование работников в выполнении работы качественно;
- б) обеспечение постоянного повышения квалификации работника в сфере его ответственности за качество;
- в) планирование работ, направленных на постоянное усовершенствование продукции и услуг;
- г) распределение полномочий в СМК.
34. Какой документ является главным в документации СМК:
- а) организационная структура;
- б) процедура;
- в) руководство по качеству;
- г) договор.
35. Какое из утверждений более точно раскрывает смысл новой парадигмы качества:
- а) рост производительности труда способствует обеспечению требуемого уровня качества;
- б) все допускают ошибки, и это должно учитываться при оценке трудовой деятельности;
- в) брак может быть исправлен рабочим лишь в 20% случаев, остальные 80% брака зависят от разработчика;
- г) только принятие системы кодирования документов.
36. Идентификация различных документов в СМК обеспечивается:
- а) распределением полномочий в СМК;
- б) принятой системой кодирования документов;
- в) принятым на фирме порядком закрепления документов за разработчиком;
- г) рационализацией документооборота.
37. Принцип менеджмента «круг Деминга» позволяет:
- а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;
- б) улучшение качества продукции и повышение производительности;
- в) распределять ответственность в СМК;
- г) постоянное совершенствование процессов путем поиска и устранения причин дефектов.
38. При разработке СМК вся документация структурируется определенным образом. Необходимость такой структуризации определяется:
- а) требованиями МС ИСО серии 9000:2008;
- б) распределением ответственности в СМК;

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- в) рационализацией документооборота;
 - г) уменьшением стоимости устранения причин дефектов.
39. Основным смыслом закона передачи ответственности за качество является:
- а) всегда существует необходимость поэтапной сертификации продукта;
 - б) виновным в браке всегда считается изготовитель, противное он должен доказать;
 - в) все отвечают за качество, на каждой ступени продвижения продукта к потребителю;
 - г) в неверном использовании ресурсов.
40. Должны ли назначаться ответственные:
- а) за каждый процесс;
 - б) только за ключевые процессы;
 - в) за процессы менеджмента;
 - г) за все процессы.

7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии)

Контрольные и курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

8. Перечень вопросов для зачета

1. Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
6. Характеристика звезд качества.
7. Развитие отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие TQM.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
11. Связь показателей потребительского и производственного качества.
12. Пять основных этапов управления качеством.
13. Основные функции системы управления качеством.
14. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
15. Основные этапы жизненного цикла продукции.
16. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
18. Сущность и значение системы экономических планов.
19. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
20. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
21. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
22. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
23. Основные этапы построения диаграмм Парето.
24. Роль стандартизации в управлении качеством.
25. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

26. Сущность понятия «сертификация».
27. Взаимоотношения субъектов сертификации.
28. Восемь схем сертификации третьей стороной.
29. Сущность сертификации соответствия.
30. Система сертификации.
31. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
32. Знак соответствия для сертификации.
33. Аккредитация и система аккредитации.
34. Нормативная база сертификации системы качества.
35. Сущность понятия «стандарт».
36. Объект аккредитации.
37. Декларация о соответствии.
38. Предназначение международных стандартов ИСО 9000.
39. Сущность обязательной сертификации.
40. Регистр систем качества.
41. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
42. Сертификация импортной продукции.
43. Международная практика сертификации.
44. Основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности. Основные этапы сертификации производства.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1 Нормативные документы:

- Закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».
- Закон РФ от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений».
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей».
- ИСО 9000:2008 СМК Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2008 СМК Требования.
- ИСО 9004:2009 СМК Менеджмент для обеспечения устойчивого успеха организации. Подход к менеджменту качества.
- ИСО 19011:2002 СМК Руководящие указания по аудиту СМК и/или систем экологического менеджмента.

9.2. Основная учебная литература:

1. Кордонская, И. Б. Управление качеством / И. Б. Кордонская. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

3. Ершов, А. К. Управление качеством : учебное пособие / А. К. Ершов. — Москва : Логос, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-98699-161-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенкова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Управление качеством : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, С. В. Китаевская, Е. В. Никитина, О. А. Решетник. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-1807-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- 9.3.Дополнительная учебная литература:**
1. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Гинис, Л. А. Статистические методы контроля и управления качеством. Прикладные программные средства : учебное пособие / Л. А. Гинис. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2017. — 81 с. — ISBN 978-5-9275-2619-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87498.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Системный подход в управлении ассортиментом и качеством продукции : монография / Г. Р. Рыбакова, И. В. Кротова, Е. А. Демакова [и др.] ; под редакцией Г. Р. Рыбаковой. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. — 236 с. — ISBN 978-5-7638-3602-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84122.html> (дата обращения: 21.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Воронцова, Н. В. Средства и методы управления качеством : учебно-методическое пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 156 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83603.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Основы сертификации системы менеджмента качества при разработке и производстве оборонной продукции : учебное пособие / Б. В. Бойцов, В. И. Гончаренко, С. А. Дмитриев [и др.] ; под редакцией Б. В. Бойцова. —

Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2018. — 320 с. — ISBN 978-5-93088-181-3. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78183.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Сатаева, Д.

М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией : учебное пособие / Д. М. Сатаева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-4487-0295-2. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76991.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Мухамеджанова, О.

Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством

: лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Москва : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 с. — ISBN 978-5-7264-1834-6. —

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html> (дата обращения: 24.03.2020). —

Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Минько, Э. В. Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие / Э. В. Минько, А. Э. Минько. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 369 с. — ISBN 978-5-4486-0013-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74226.html> (дата обращения: 24.03.2020). —

Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Шклярова, Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация : конспект лекций / Е. И. Шклярова. —

Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/65687.html> (дата обращения: 23.03.2020). —

Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. И. Евсейчев [и др.]. —

Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — ISBN 978-5-8265-1401-6. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html> (дата обращения: 18.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. 9.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

<i>Название электронного ресурса</i>	<i>Используемый для работы адрес</i>
eLibrary – Научная электронная библиотека	www.elibrary.ru
ЭБС ibooks.ru – библиотека цифрового века	http://ibooks.ru
Qlib – электронная библиотека образовательных и просветительных изданий	www.iqlib.ru
НЭИКОН – Национальный Электронно-Информационный Консорциум	http://www.neicon.ru
Университетская информационная система	http://uisrussia.msu.ru/docs/ips/n/about.htm

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	
Библиотека РФФИ	http://www.rfbr.ru/rffi/ru/books
Университетская библиотека онлайн	http://www.biblioclub.ru./info/about.html
Энциклопедии / Словари	http://www.enc-dic.com/ecology
Аналитическая библиотека по современной России. Аналитическая лаборатория ВЕДИ	http://www.vedi.ru/sss.html
Аналитическая библиотека по современной России. Национальная электронная библиотека	http://www.nel.ru/analyt.doc/svodka.html
Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению	http://www.alleng.ru
Сайт «Корпоративный менеджмент». Новости, публикации, Библиотека управления	http://www.cfin.ru
Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»	http://www.ecsocman.edu.ru
Библиотека управления (статьи и учебные пособия). Вкладка: Подходы к управлению качеством	http://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/
Публикации в электронном журнале «Управление экономическими системами» по запросу «Управление качеством»	http://uecs.ru/upravlenie-kachestvom
Документы и статьи по стратегии качества, процессному управлению, практике создания СМК в организациях	http://quality.eup.ru/quality.eup.ru.html
ISO портал	http://www.iso.staratel.com/
Роспотребнадзор	http://rospotrebnadzor.ru/news
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru
Всемирная торговая организация	http://www.wto.org

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «незачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Текущий контроль

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы лите-	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучаю-	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		ратурной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	щийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.			
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	ответ на вопрос отсутствует или в целом неверен.

Промежуточная аттестация

Уровень	Уровень	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)
---------	---------	---

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

сформированности компетенции	освоения дисциплины	зачет
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию

11. Материально-техническая база

- Система учебного телевидения, состоящая из телестудии и кабельной инфраструктуры. Телестудия оборудована цифровой видеокамерой, видео-микшером и осветительной аппаратурой. Кабельная инфраструктура построена на коаксиальном кабеле с использованием телевизионной станции «Планар-8».
- Вычислительный и коммуникационный узел, использующий 4 сервера HELIOS Fortice C1 (Intel Xeon MP 1.4 512Mb Cache/ Up to 4 CPU/ Case Rack 7U/ 2048 Mb DDR SDRAM ECC PC1600/HDD 4 x 36 Gb SCSI Ultra 160 Hot Swap/ RAID Intel U3-2xchannel Ultra 160/LAN контроллеры 2x1000/ FDD 3,5"/CD-ROM 52x).
- Система дистанционного обучения в режиме «on-line» на базе компьютерной программы Adobe Connect Pro, позволяющая одновременно работать с 5 виртуальными аудиториями, каждая из которых может вмещать до 100 студентов.
- Университетская компьютерная система административного тестирования, содержащая тест по изучаемой дисциплине.
- Проектор Acer PNX0709.
- Доска интерактивная ACTIV Board.

ПОЛОЖЕНИЕ	Редакция 1	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- Оборудование компьютерной аудитории: Рабочая станция: Процессор Intel Pentium Dual Core E2180, 2000 MHz ОЗУ DDR2-800 1024 Мб, ЖД Maxtor STM 3250310AS – 16 ПЭВМ.
- Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP3, Mandriva Linux 2010, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Office 2003/2007/, Adobe Reader, WinRar, Oracle Open Office 3.3.0, Microsoft Visual Studio 2008.

Учебно-лабораторные помещения социально-экономического факультета в достаточной степени оснащены приборами и оборудованием для реализации основной образовательной программы бакалавров по профилю «Экономика предприятий и организаций» направления «Экономика».