

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ИИЦТ

А.Н. Волков
«29» 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКОД

А.В. Иваиенко
«29» 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством в сервисе

Шифр и направление подготовки	43.03.01 Сервис
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки	Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры
Форма обучения	очная (очная, заочная, очно-заочная)
Выпускающая кафедра	Строительства и сервиса (название)
Кафедра-разработчик рабочей программы	Строительства и сервиса (название)
Год набора	2023

Семестр (ОФО)	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лабора- т. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
7	180/5	18	36	-	126	-	Зачет с оценкой
Итого:	180/5	18	36	-	126	-	Зачет с оценкой

Сочи 2023 г.

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством в сервисе»

Рабочую программу составила:

Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры СиС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой СиС



О.А. Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



Онищенко В.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись

Васильченко В.В.
Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в сервисе» является формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством услуг в сервисе.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- получение первичных теоретических знаний и практических навыков по основным положениям осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные методы управления качеством в сервисе;
- закономерности и особенности управления качеством в сервисе;
- международные стандарты ИСО серии 9000;

уметь:

- применять основные методы для управления качеством в сервисе;
- самостоятельно работать с учебной и справочной литературой;
- использовать современные информационные технологии для доступа к источникам информации,

владеть навыками:

- информационно-описательной деятельности, систематизации и анализа данных;
- практического использования основных методов при управлении качеством в сервисе.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Автотранспортные средства Метрология, стандартизация и сертификация Городская инфраструктура Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Управление качеством в сервисе» студент должен обладать знаниями, умениями и навыками согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	<u>Знать</u>: методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ. <u>Уметь</u>: анализировать результаты деятельности в сфере сервиса; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией, применяемыми при оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг и работ. <u>Владеть</u>: навыками организации и осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; методами оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ.

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<u>Знать</u>: особенности выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и соблюдения стандартов качества услуг; методы и инструменты нахождения, анализа и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности <u>Уметь</u>: исследовать социокультурный облик потребителя, подбирать сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; формировать клиентурные отношения <u>Владеть</u>: методами исследования социокультурного облика потребителя; методами предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<u>Знать</u>: этапы и порядок организации процесса качественного сервиса; требования, предъявляемые к организации контактной зоны предприятия сервиса; поведение потребителя и производителя в сфере сервисных услуг и работ <u>Уметь</u>: организовывать оказание качественных услуг, выявлять проблемы качества на различных этапах процесса сервиса и проводить отбор качественных ресурсов и средств для оказания услуг с учетом требований потребителя <u>Владеть</u>: навыками эффективной организации качественного процесса сервиса и навыками подбора из имеющихся ресурсов и средств, тех которые смогут обеспечить качество услуг предприятия с учетом требований потребителей

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов,

№, темы	Наименование, темы) дисциплины	ОФО				
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Введение в предмет	20	2	4	-	14
2	Теоретические основы управления качеством услуг	20	2	4	-	14
3	Качество и конкурентоспособность	20	2	4	-	14
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	20	2	4	-	14
5	Подходы к управлению качеством услуг	20	2	4	-	14
6	Статистические методы контроля качества продукции	20	2	4	-	14
7	Стандартизация в области управления качеством	20	2	4	-	14
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	20	2	4	-	14
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	20	2	4	-	14
Зачет с оценкой					-	
ИТОГО:		180	18	36	-	126

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Введение в предмет	Роль и задачи курса, его место среди других дисциплин. Сущность и роль качества. Основные понятия по управлению качеством.
2	Теоретические основы управления качеством услуг	Основные понятия, связанные с услугами. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики
3	Качество и конкурентоспособность	Понятие конкуренции и методы выживания в условиях рыночной экономики. Виды конкурентоспособности. Современные подходы к проблеме качества. Проблема доверия к качеству продукции.
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	Принципы обеспечения качества. Факторы, определяющие качество продукции и их изучение. Условия формирования факторов качества.
5	Подходы к управлению качеством услуг	Модель «Gap». Модель «SERVQUAL». Модель «зона толерантности». Модель «нейтральных зон». Типология эффективности элементов обслуживания. Метод «Модель Канон».
6	Статистические методы контроля качества продукции	Обоснование применения статистических методов для контроля качества. Статистический контроль по альтернативным и количественным признакам. Диаграммы Парето. Гистограммы. Расслоение. Контрольные карты. Диаграммы рассевания. Оценивание качества. Понятие о квалитметрии. Практические вопросы сбора и статистической обработки информации о качестве продукции.
7	Стандартизация в области управления качеством	Роль стандартизации в обеспечении выпуска продукции высокого качества. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Разработка и внедрение систем качества на предприятии. Место системы управления качеством в общей системе управления предприятием. Требования к системе качества. Структура системы качества. Рекомендации стандартов ИСО 9000 по разработке и внедрению систем менеджмента качества. Практические вопросы построения систем управления качеством. Разработка «Руководства по качеству».
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	Организационные принципы управления качеством на предприятии. Типовая схема системы управления качеством продукции на предприятии. Проверки системы управления качеством. Виды проверок. Основные недостатки при внедрении систем менеджмента качества.
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	Сертификация соответствия продукции. Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Методология сертификации. Схемы сертификации. Сертификация систем менеджмента качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Зарубежный опыт защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей».

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Введение в предмет	Получение тем для выполнения индивидуальных заданий (<i>подбор материала по определенной проблеме</i>). Работа с учебной и справочной литературой по дисциплине
2	Теоретические основы управления качеством	Устный опрос по Теме 1, презентации докладов с их обсуждением

	услуг	
3	Качество и конкурентоспособность	Устный опрос по Теме 2, закрепление учебного материала по Теме 3, презентации докладов с их обсуждением
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	Устный опрос по Теме 3, закрепление учебного материала по Теме 4, презентации докладов с их обсуждением
5	Подходы к управлению качеством услуг	Устный опрос по Теме 4, закрепление учебного материала по Теме 5, презентации докладов с их обсуждением
6	Статистические методы контроля качества продукции	Устный опрос по Теме 5, закрепление учебного материала по Теме 6, презентации докладов с их обсуждением
7	Стандартизация в области управления качеством	Устный опрос по Теме 6, закрепление учебного материала по Теме 7, презентации докладов с их обсуждением
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	Устный опрос по Теме 7, закрепление учебного материала по Теме 8, презентации докладов с их обсуждением
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	Решение практических задач. Работа с учебной и справочной литературой

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Введение в предмет	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.
2	Теоретические основы управления качеством услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
3	Качество и конкурентоспособность	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
5	Подходы к управлению качеством услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
6	Статистические методы контроля качества продукции	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
7	Стандартизация в области управления	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.

	качеством	Подготовка презентации доклада индивидуального задания
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой

4.1.5 Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Маршалкович, А. Х. Управление качеством городской среды : учебное пособие / А. Х. Маршалкович, Т. А. Алешина. — Москва : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2008. — 163 с. — ISBN 5-7264-0442-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/17001.html> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Челнокова, В. М. Управление качеством в строительстве : учебное пособие / В. М. Челнокова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 118 с. — ISBN 978-5-9227-0507-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30017.html> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен. - Москва : Академия, 2010. - 304 с. : ил., табл. - (Высшее профессиональное образование). — Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Коротков, Э. М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов / Э. М. Коротков. — 2-е изд. — Москва : Академический проект, 2020. — 317 с. — ISBN 978-5-8291-2740-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110012.html> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Мазур, И. И. Управление качеством : учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. — 5-е изд. стер. — Москва : «Омега», 2010. — 399 с. : ил., табл. — Текст (визуальный) : непосредственный.

6. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник / А. Д. Никифоров, А. Г. Схиртладзе. — Москва : Студент, 2011. — 717 с. : ил. — Текст (визуальный) : непосредственный.

7. Шепелин, Г. И. Управление качеством работ и услуг на водном транспорте / Г. И. Шепелин. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2015. — 102 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/47964.html> (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под редакцией Н. М. Комарова. — Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90317.html> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - http://www.gov.ru/)
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - https://www.minfin.ru/ru/)
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/)
№	Наименование ИИС
1	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);
2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.
3. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст);
4. ГОСТ Р 53423—2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст);
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
6. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;
7. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);
8. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);
9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);
10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);
11. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (ГОСТ Р от 08 декабря 2011 года №54604-2011);
12. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие

требования (введен Приказом Росстандарта от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст);

13. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

14. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

15. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F> (дата обращения: 09.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: <https://www.book.ru/cat/578/1> (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 09.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

8. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 09.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

9. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 09.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

10. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 09.05.2023). – Текст : электронный.

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет с оценкой):

1. Проблема качества на современном этапе.
2. Эволюция понятия «качество».
3. Конкурентоспособность и качество продукции.
4. Основные понятия и определения, связанные с качеством продукции.
5. Принципы обеспечения качества.
6. Модели качества.
7. Условия формирования и обеспечения качества продукции на стадиях исследования, разработки и изготовления.
8. Условия обеспечения качества продукции на стадиях обращения, реализации и эксплуатации.
9. Диагноз производственных процессов. Диаграмма Парето.
10. Обоснование применения статистических методов для управления качеством.
11. Статистический анализ данных по качеству. Гистограммы.
12. Статистическое регулирование производственных процессов. Контрольные карты.
13. Квалиметрия как наука. Ее роль, методы, область практического применения.
14. Контроль качества в сервисе.
15. Организация контроля качества. План контроля.
16. Управление качеством как аспект общей теории управления. Особенности приложения методов теории управления к управлению качеством.
17. Категории управления качеством продукции.
18. Функциональная схема механизма управления качеством продукции.
19. Политика предприятия в области качества.
20. Функции управления качеством.
21. Планирование качества.
22. Учет затрат на обеспечение качества.
23. Обучение вопросам качества и мотивация персонала.
24. Основные принципы систем управления качеством.
25. Разработка систем управления качеством на базе МС ИСО серии 9000.
26. Информационное обеспечение систем управления качеством.
27. Документирование системы качества.
28. Организация разработки и внедрения системы управления качеством.
29. TQM (всеобщее управление качеством).
30. Организация службы качества на предприятии.
31. Роль ОТК в системе управления качеством.
32. Роль отдела маркетинга в системе управления качеством.
33. Проверки систем управления качеством.
34. Определение, необходимость и развитие сертификации.
35. Методология и структура сертификации.

36. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
37. Сертификация систем качества.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет с оценкой):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для

выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Управление качеством в сервисе» включает следующие виды работ: изучение и закрепление материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания, подготовка презентации доклада, подготовка к зачету с оценкой.

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;
2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;
3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Индивидуальные задания выполняются с целью расширения и углубления изучаемого материала на основе патентного поиска информации. Темы индивидуальных заданий выдаются отдельно каждому студенту. По результатам выполнения которых студенты выступают с докладами на практических занятиях.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows
2. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.
3. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4. Kaspersky Endpoint Security.
5. Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Управление качеством в сервисе»**

**43.03.01 Сервис
бакалавриат**

Профиль «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Управление качеством в сервисе»
дисциплина обязательной части,
форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	5/180
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством услуг в сервисе.
Содержание дисциплины	Введение в предмет. Теоретические основы управления качеством услуг. Качество и конкурентоспособность. Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе. Подходы к управлению качеством услуг. Статистические методы контроля качества продукции. Стандартизация в области управления качеством. Обеспечение функционирования систем качества на предприятии. Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Автотранспортные средства Метрология, стандартизация и сертификация Городская инфраструктура Преддипломная практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой