



Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в сервисе» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования №1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

М.С. Остроухов, старший преподаватель кафедры международного туризма и менеджмента

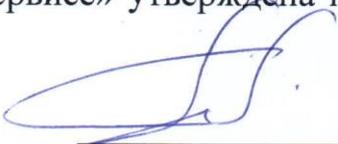


\_\_\_\_\_

подпись

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в сервисе» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



\_\_\_\_\_

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента

протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



\_\_\_\_\_

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии

Института географии геологии туризма и сервиса

протокол № 04-18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК института Погорелов А.В.



\_\_\_\_\_

подпись

Рецензенты:

1. Миненкова В.В. канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.

2. Горецкая Е.О. доктор экон. наук, заместитель директора по научной работе Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», г. Краснодар.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2 Структура дисциплины.....	6
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3 Лабораторные занятия.....	8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	9
3 Образовательные технологии.....	10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	12
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1 Основная литература.....	14
5.2 Дополнительная литература.....	15
5.3 Периодические издания.....	15
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....	20
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	20
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....	20
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20

**1.1 Целью** освоения дисциплины «Управление качеством в сервисе» является дать основы теоретической основы и практические навыки по управлению качеством услуг на сервисных предприятиях. Это необходимо для того, чтобы работа по качеству носила не эпизодический характер, а была встроена в постоянно действующую система качества, отвечающую современным требованиям международных стандартов.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- дать основные подходы моделирования процессов сервиса и формирования клиентурных отношений;
- научить учитывать основные психологические особенности потребителя;
- научить использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- познакомить с методами статистического анализа и диагностики объектов сервиса;
- дать методы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы. Необходимость включения предмета «Управление качеством в сервисе» в учебный план вызвана в первую очередь мировой глобализацией, и необходимостью соблюдения международных стандартов качества в управлении сервисными предприятиями.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Сервисология», «География сервиса», «Сервис в России», «Безопасность жизнедеятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы функционирования систем сервиса», «Оценка качества услуг», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Менеджмент в сервисе», «Организация процесса предоставления рекреационных услуг».

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление качеством в сервисе».

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общепрофессиональных компетенций (ПК)*:

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Управление качеством в сервисе»

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	– методы и инструменты управления качеством;	– применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения;	– методами контроля и оценки качества туристических услуг и обслуживания потребителя;

1	2	3	4	5	6
			– ответственность исполнителей за качество услуг.	– организовывать процесс контроля, диагностики и экспертизы объектов сервиса.	– навыками использования современных инновационных методов и технологий в сфере сервиса и услуг.
2.	ПК-12	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	– понятие качества и его роль в современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; – организацию контроля качества туристических услуг.	– применять методы оценки качества туристических услуг; – применять инновационные технологии управления качеством.	– технологией разработки стандартов организации; – навыками применять инновационные технологии управления качеством.
3.	ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	– достоверность и полноту информации об услуге; – структуру процесса оказания услуги, основы организации обслуживания потребителей.	– применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления туристических услуг; – определять показатели оценки уровня организации основного производства.	– приемами работы с жалобами потребителей; – основными методами планирования на предприятии.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			9
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>14,2</b>	<b>14,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>14</b>	<b>14</b>
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		8	8
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>54</b>	<b>54</b>
Проработка учебного (теоретического) материала		18	18
Реферат		18	18
Подготовка к текущему контролю		18	18
<b>Контроль:</b>		<b>3,8</b>	<b>3,8</b>
Подготовка к зачету		3,8	3,8
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>14,2</b>	<b>14,2</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе, ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Сущность и содержание категории «качество»	12	1	-	9
2	Общие понятия в управлении качеством	12	1	1	9
3	Всеобщее управление качеством	12	1	1	9
4	Системы менеджмента качества	12	1	2	9
5	Семь простых методов контроля качества	12	1	2	9
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества	12	1	2	9
	<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>54</b>

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность и содержание категории «качество»	Подходы к определению категории «качество». Многоаспектность категории «качество». Взаимосвязь технического и функционального качества. Качество и заинтересованные стороны. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Содержание категории «качество жизнедеятельности». Динамика качества во времени. Номенклатура показателей качества услуг.	У
2	Общие понятия в управлении качеством	Этапы эволюционного развития научных подходов к управлению качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Петля качества. Жизненный цикл продукции. Жизненный цикл услуги. Круг Деминга. Затраты связанные с качеством.	У
3	Всеобщее управление качеством	Концепции, вошедшие в основу TQM. TQM. и национальные особенности. Цели и задачи TQM. Основные принципы TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации. Человеческий фактор в системе TQM.	У
4	Системы менеджмента качества	Цели систем качества. Основные этапы развития систем качества. Человеческий фактор в системах менеджмента качества. Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей средой. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере сервиса и проблемы их внедрения.	У
5	Семь простых методов контроля качества	Лист сбора данных. Гистограмма. Поточковая диаграмма. Схема Исикавы (причинно-следственная диаграмма). Диаграмма Парето. Диаграмма корреляции (рассеивания). Контрольная карта Шухарта.	У
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества	Источники права регулирующие правоотношения в области обеспечения качества. Нормативно-правовые акты регулирующие правоотношения в области обеспечения качества.	У
Примечание: У – устный опрос.			

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность и содержание категории «качество»	1. Понятие категории «Качество». 2. Взаимосвязь технического и функционального качества. 3. Многоаспектность категории «качество»	У
1	2	3	4

2	Общие понятия в управлении качеством	1. Этапы эволюционного развития научных подходов к управлению качеством. 2. Петля качества. 3. Жизненный цикл продукции.	У
3	Всеобщее управление качеством	1. Концепции, вошедшие в основу TQM. 2. TQM и национальные особенности России. 3. Человеческий фактор в системе TQM. 4. Проблемы внедрения концепции TQM.	У
4	Системы менеджмента качества	1. Основные этапы развития систем качества. 2. Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка. 3. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере сервиса и проблемы их внедрения.	У
5	Семь простых методов контроля качества	1. Гистограмма. 2. Поточковая диаграмма. 3. Схема Исикавы (причинно-следственная диаграмма). 4. Контрольная карта Шухарта.	У, С
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества	1. Конституция РФ. 2. Нормативно-правовые акты регулирующие правоотношения в области обеспечения качества.	У, С
Примечание: У – устный опрос, С – семинар-дискуссия			

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством в сервисе»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Сущность и содержание категории «качество»	1. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пос. для вузов. – М.: Юрайт, 2018. – 188 с.
1	2	3

2	Общие понятия в управлении качеством	1. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: КНОРУС, 2017. – 304 с. 2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 172 с.
3	Всеобщее управление качеством	1. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Юрайт, 2018. – 199 с.
4	Системы менеджмента качества	1. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Лань, 2018. – 448 с. 2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 532 с.
5	Семь простых методов контроля качества	1. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: КНОРУС, 2017. – 304 с.
6	Мировой опыт управления качеством	1. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 532 с. 2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Юрайт, 2018. – 199 с.
7	Средства и методы управления качеством	1. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 172 с. 2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 532 с.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ЗФО

Год обучения	Вид занятия (С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ЗФО
5	С	Семинар-дискуссия* 1. Всеобщее управление качеством 2. Системы менеджмента качества	4
<i>Итого:</i>			4

**\*Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу.

**\*\*Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

#### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

*Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:*

**Лекция № 1. Тема: «Сущность и содержание категории «качество»:**

1. Подходы к определению категории «качество».
2. Многоаспектность категории «качество».
3. Взаимосвязь технического и функционального качества.
4. Качество и заинтересованные стороны.
5. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
6. Содержание категории «качество жизнедеятельности».
7. Динамика качества во времени.
8. Номенклатура показателей качества услуг.

***Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:***

***Материал для устного опроса***

**Семинарское занятие № 1. Тема «Сущность и содержание категории «качество»»:**

1. Понятие категории «Качество».
2. Взаимосвязь технического и функционального качества.
3. Многоаспектность категории «качество».

**4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

***Вопросы для подготовки к зачету***

1. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги.
2. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
3. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
4. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
5. Что означает качество техническое и функциональное?
6. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
7. Методы управления качеством в туризме.
8. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
9. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
10. Какова структура документации системы менеджмента качества?
11. Особенности самооценки организации.
12. Виды аудита качества.
13. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
14. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
15. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
16. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
17. Концепция управления качеством ХАССП.
18. Принципы системы ХАССП.
19. Система управления качеством «Six sigma»
20. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
21. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
22. Сущность и использование метода стратификации.
23. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы
24. Сущность и использование диаграммы Парето.
25. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
26. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
27. Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу; подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством.
28. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.

29. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
30. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
31. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
32. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.
33. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;
34. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.
35. Жизненный цикл продукции.
36. Производственная цепь.
37. История развития систем управления качеством. I-II периоды.
38. История развития систем управления качеством. III-V периоды.

### **Методические рекомендации для подготовки к зачету.**

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

#### *Критерии оценки ответа студента на зачете.*

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **5.1 Основная литература:**

1. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: КНОРУС, 2017. – 304 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922848>.

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 172 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug>.

3. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Юрайт, 2018. – 199 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatij-servisa>.

4. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Лань, 2018. – 448 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50257/#2>.

5. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 532 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93411>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

#### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

1. Яхимович И.З. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пос. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 216 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63853>.

2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Лань, 2018. – 448 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50257/#2>.

#### **Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

1. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 172 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug>.

2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Юрайт, 2018. – 199 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatiy-servisa>.

## **5.2 Дополнительная литература:**

1. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – М.: Юрайт, 2018. – 402 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/4DD2495F-B346-4D4A-80EB62F26E70616A/informacionno-kommunikacionnye-tehnologii-v-turizme>.

2. Ершова Н.А., Сергеева Н.В. Современные технологии системы управления персоналом в бизнес-структурах: монография. – М.: МИРБИС, 2014. – 312 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445>.

## **5.3 Периодические издания:**

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. Журнал «Вестник национальной академии туризма»

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. Стандартизация и управления качеством. – <http://www.standard.ru>;
2. Сайт ГОСТы. – <http://www.gostedu.ru/50319.html>;
3. Департамент туризма Министерства экономического развития и торговли РФ. – <http://www.inves.ru/tourism>;
4. РИА стандарты и качество. – <http://www.ria-stk.ru>;
5. Русскоязычная часть портала ИСО. – <http://www.consultant.ru/popular/techreg/458.html>;

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

### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студента**

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

*Работа с нормативными документами и литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Сущность и содержание категории «качество»	1. Динамика качества во времени. 2. Многоаспектность категории «качество»	У
2	Общие понятия в управлении качеством	1. Жизненный цикл услуги 2. Петля качества	У
3	Всеобщее управление качеством	1. Человеческий фактор в системе TQM 2. TQM и национальные особенности России	У
4	Системы менеджмента качества	1. Человеческий фактор в системах менеджмента качества. 2. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере сервиса и проблемы их внедрения	У
5	Семь простых методов контроля качества	1. Диаграмма Парето 2. Контрольная карта Шухарта	У, С
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества	1. Конституция РФ 2. Нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в области обеспечения качества	У, С
Примечание: У – устный опрос, С – семинар-дискуссия			

### Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или

выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

## **8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)

5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com)).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)

2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)

3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)

4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)

5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)

6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)

7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для освоения учебной дисциплины «Управление качеством в сервисе» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Таблица 9 – Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном.
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора.
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения.
5	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

**Материально-техническое обеспечение дисциплины\***

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И219	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 39 шт.; доска учебная; проектор Epson EB-585Wi; магнитно-маркерная доска; трибуна интерактивная СПТ-141CS	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул.	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических

Ставропольская, 149) ауд. И200	учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6 HD	рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Lenovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2018 г.