

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.07.2022 15:18:51

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра "Управление качеством и инновационные технологии"

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.2 Функционирование систем управления качеством в сервисе

Направление подготовки:

29.03.01 «Технология изделий легкой промышленности»

Направленность (профиль):

«Технологический инжиниринг в индустрии моды»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019г.

Рабочая учебная программа дисциплины «Функционирование систем управления качеством в сервисе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 29.03.01 «Технология изделий легкой промышленности», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017г. № 938 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2017г. регистрационный № 48498).

Разработчик РПД:

к.т.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Г.В.Радюхина
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации

(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и инновационные технологии»
«31» 05 2019 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

(подпись)

Е.А. Лисова
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б1.В.ДВ.04.2. Функционирование систем управления качеством в сервисе

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен осуществлять контроль <i>соблюдения требований к качеству производств швейных изделий на всех этапах их производства</i>	ИПК-4.2. Использует типовые методы контроля качества выпускаемой продукции	Знает: основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством Умеет: определять этапы технологического процесса, влияющие на формирование конкретной характеристики продукции; применять методы квалитметрического анализа при проектировании продукции (услуг); Владет: навыками сбора данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий; навыками представления руководству отчета по анализу результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг	40.193 Специалист по технологическому обеспечению производства детских товаров 40.062 Специалист по качеству продукции

Краткое содержание дисциплины:

Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Особенности услуг по сравнению с продукцией, которые сказываются на характере работ по стандартизации и сертификации услуг. Характеристика предприятий сферы сервиса с учетом выделенных особенностей.

Структура процесса оказания услуги. Рациональная организация процесса оказания услуг. Характеристика модели процесса оказания услуги.

Предприятие сферы сервиса как производственная система. Выделение характерных свойств экономической (производственной) системы. Изучение состава производственной системы. Построение модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам.

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Выделение особенностей услуг, влияющих на оценку их качества. Построение схемы ожиданий покупателей при оценке качества услуг. Изучение наиболее важных параметров оценки качества услуг. Определение показателей для оценки качества обслуживания клиентов.

Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Определение этапов выполнения различных услуг. Анализ факторов, влияющих на качество услуг на этапах их выполнения.

Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Общие принципы рациональной организации технического контроля на предприятиях сферы сервиса. Классификация возможных форм контроля качества услуг.

Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Важность задачи организации качественного обслуживания

потребителей для повышения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Выделение факторов, влияющих на работу с потребителями. Формулировка основных целей работы с потребителями. Принципы организации обслуживания потребителей. Направления проведения систематической работы по повышению эффективности обслуживания. Характеристика видов услуг по признакам. Классификация форм обслуживания потребителей. Прогрессивными формы обслуживания потребителей.

Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса. Ознакомление с понятиями «содержание труда», «качество труда», «условия труда», «интенсивность труда», «реальное качество труда». Характеристика основных составляющих качества труда персонала предприятий сферы сервиса.

Стандартизация характеристик качества услуг. Ознакомление с группами характеристик качества услуг; обязательными требованиями качества услуг; требованиями к персоналу; характеристиками культуры обслуживания в соответствии с международными стандартами ИСО 9004. Основные особенности отечественных работ по стандартизации услуг. Особенности зарубежного подхода к стандартизации услуг.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
21 Легкая и текстильная промышленность	технологический	- Анализ, оценка, планирование затрат и эффективное использование основных и вспомогательных материалов, оборудования, соответствующих алгоритмов и программ расчетов параметров технологического процесса
40 Сквозные виды профессиональной деятельности	технологический	- Организация и контроль технологического обеспечения производства швейных изделий - Технологическое обеспечение производства новых и модернизации выпускаемых швейных изделий - Проектирование технологических процессов производств изделий легкой промышленности с учетом качественного преобразования «сырье- полуфабрикат- готовое изделие» - Осуществление работ по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг - Осуществление работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
40.193 Специалист по технологическому обеспечению производства детских товаров	ОТФ В. Организация и контроль технологического обеспечения производства детских товаров, уровень квалификации – 6	В/02.6 Контроль технологического обеспечения производства детских товаров
40.062 Специалист по	ОТФ В. Осуществление работ по	В/01.6 Анализ причин, вызывающих снижение

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
качеству продукции	управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг, уровень квалификации - 6	качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий по их устранению
	ОТФ С. Осуществление работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг, уровень квалификации - 6	С/01.6 Анализ информации, полученной на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен осуществлять контроль соблюдения требований к качеству производства швейных изделий на всех этапах их производства	ИПК-4.2. Использует типовые методы контроля качества выпускаемой продукции	Знает: основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством Умеет: определять этапы технологического процесса, влияющие на формирование конкретной характеристики продукции; применять методы квалитетического анализа при проектировании продукции (услуг); Владет: навыками сбора данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий; навыками представления руководству отчета по анализу результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг	40.193 Специалист по технологическому обеспечению производства детских товаров 40.062 Специалист по качеству продукции

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору технологического модуля.

Освоение дисциплины осуществляется в 7 семестре (очная форма обучения), в 8 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы функционирования технологических процессов в производстве швейных изделий.
- Средства и методы управления качеством на швейных предприятиях.
- Метрология, стандартизация и сертификация.
- Менеджмент.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Управление технологической подготовкой производства;
- Основы дипломного проектирования

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **43.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	74 / 14
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	22 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	52 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	43 / 121
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	31 / 121
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27/ 9
Промежуточная аттестация	экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 1. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. 1. Особенности услуг по сравнению с продукцией, которые сказываются на характере работ по стандартизации и сертификации услуг. 2.Характеристика предприятий сферы сервиса с учетом выделенных особенностей.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. «Структура процесса оказания услуги»			4		Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 2. Структура процесса оказания услуги 1. Рациональная организация процесса оказания услуг. 2. Характеристика модели процесса оказания услуги.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. «Структура процесса оказания услуги»			4		Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Доклад/сообщение
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система 1. Выделение характерных свойств экономической (производственной) системы. 2. Изучение состава производственной системы. 3. Построение модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. «Характеристика предприятия сферы сервиса»			8		Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельна я работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции 1. Выделение особенностей услуг, влияющих на оценку их качества. 2. Построение схемы ожиданий покупателей при оценке качества услуг. 3. Изучение наиболее важных параметров оценки качества услуг. Определение показателей для оценки качества обслуживания клиентов.	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 3. «Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги»			4		Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции 1. Определение этапов выполнения различных услуг. 2. Анализ факторов, влияющих на качество услуг на этапах их выполнения.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 3. «Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги»			6		Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции 1. Общие принципы рациональной организации технического контроля на предприятиях сферы сервиса. 2. Классификация возможных форм контроля качества услуг.	2				
	Практическое занятие № 4. «Описание процесса оказания услуги»			4		Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельна я работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя 1. Важность задачи организации качественного обслуживания потребителей для повышения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. 2. Выделение факторов, влияющих на работу с потребителями. 3. Формулировка основных целей работы с потребителями. 4. Принципы организации обслуживания потребителей. 5. Направления проведения систематической работы по повышению эффективности обслуживания. 6. Характеристика видов услуг по признакам. 7. Классификация форм обслуживания потребителей. 8. Прогрессивными формы обслуживания потребителей.	4				
	Практическое занятие № 4. «Описание процесса оказания услуги»			4		Выполнение практического задания.
	Самостоятельная работа					6
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса 1. Ознакомление с понятиями «содержание труда», «качество труда», «условия труда», «интенсивность труда», «реальное качество труда». 2. Характеристика основных составляющих качества труда персонала предприятий сферы сервиса.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. «Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса»			8		Выполнение практического задания.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельна я работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг 1. Ознакомление с группами характеристик качества услуг; обязательными требованиями качества услуг; требованиями к персоналу; характеристиками культуры обслуживания в соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2. 2. Основные особенности отечественных работ по стандартизации услуг. Особенности зарубежного подхода к стандартизации услуг.	2				
	Практическое занятие № 6. «Организация деятельности и обеспечение качества на предприятиях сферы сервиса»			10		
	Самостоятельная работа				5	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
	ИТОГО	22		52	43	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта, очная форма)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	1	10	10
Устный опрос по темам лекционных занятий	6	3	18
Выполнение практического задания.	6	5	30
Отчет по практической работе	6	5	30
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	12	12
		Итого по дисциплине	100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
<i>Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)</i>	<i>допускаются все студенты</i>	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 1. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.					12	Самостоятельное изучение темы	Устный опрос
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 2. Структура процесса оказания услуги	0,5		0,5	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие № 1	14	Самостоятельное изучение темы. Выполнение практического задания.	Устный опрос
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система	1		0,5	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие № 1	14	Самостоятельное изучение темы. Выполнение практического задания.	Устный опрос
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 4. Понятие и показатели	0,5		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в	14	Самостоятельное изучение	Отчет по

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
	качества услуг и продукции				ЭИОС). Практическое занятие №2.		темы. Выполнение практического задания. Подготовка отчета по практической работе.	практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие № 3	14	Самостоятельное изучение темы. Выполнение практического задания. Подготовка отчета по практической работе.	Отчет по практической работе
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	1			Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС).	14	Самостоятельное изучение темы	Устный опрос
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	1		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие № 4	14	Самостоятельное изучение темы. Выполнение практического задания.	Устный опрос
ПК-4, ИПК-4.2	Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие № 5	14	Самостоятельное изучение темы. Выполнение практического задания. Подготовка отчета по практической работе.	Отчет по практической работе
	Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг	0,5		1	Практическое занятие № 6	11	Самостоятельное изучение темы	Отчет по практической работе
	ИТОГО	6	-	8		121		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта, заочное обучение)

Формы текущего контроля	Количество	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
-------------------------	------------	-------------------------------------	---------------------------

	контрольных точек		
Устный опрос по темам лекционных занятий	3	5	15
Выполнение практического задания.	6	8	48
Отчет по практической работе.	5	4	20
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	7	7
			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
<i>Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)</i>	<i>допускаются все студенты</i>	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-11 //Техэксперт. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества[Электронный ресурс]. - Введ. 2011-06-01 //Техэксперт. – Режим доступа:<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>.
3. ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 //Техэксперт. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200104957>.

Основная литература

4. Виноградова, М. В. **Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса**[Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2014. - 445 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>.
5. Серенков, П. С. **Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества** [Электронный ресурс] : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков. - Документ HTML. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2014. - 491 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389952>.
6. **Учебно-методическое пособие по дисциплине "Функционирование систем управления качеством в сервисе"** [Электронный ресурс] : для студентов направлений подгот. 27.03.02 "Упр. качеством", 27.03.05 "Инноватика", 43.03.01 "Сервис", 15.03.02 "Технол. машины и оборудование" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе " ; сост. Г. В. Радюхина. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,59 МБ, 68 с. : табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

Дополнительная литература

7. **Аристов, О. В. Управление качеством** [Текст] : учеб.для вузов по специальности "Менеджмент орг." / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 239 с.
8. **Валевич, Р. П. Управление качеством товаров и услуг** [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальностям "Коммер. деятельность", "Товароведение и экспертиза товаров", "Экономика и упр. предприятиями" / Р. П. Валевич, О. Б. Пароля. - Минск : БГЭУ, 2008. - 302 с.
9. **Ерохина, Л. И. Прогнозирование, планирование в системе управления на предприятиях сферы сервиса** [Электронный ресурс] : монография / Л. И. Ерохина, Е.

- В. Башмачникова : Тольят. гос. ин-т сервиса. - Документ MicrosoftWord. - Тольятти : [ТГИС], 2004. - 1,6 МБ, 70 с. - Режим доступа: <http://elibr.tolgas.ru>
10. **Ефимов, В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов** [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. :КноРус, 2007. - 240 с.
 11. **Коноплев, С. П. Управление качеством** [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по специальности "Приклад. информатика (по обл.) и др. междисциплинар. специальностей" / С. П. Коноплев. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 252 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=159084#none>.
 12. Огвоздин, В. Ю. **Управление качеством. Основы теории и практики** [Текст] : учеб.пособие / В. Ю. Огвоздин. - М. : Дело и Сервис, 2009. - 297 с.
 13. Пиляева, В. В. **Федеральный закон "О защите прав потребителей" в схемах и определениях**[Текст] : учеб. пособие / В. В. Пиляева. - М. :КноРус, 2009. - 192 с.
 14. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Текст] : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров [и др.] ; под общ.ред. Н. М. Комарова. - М. : СОЛОН-Пресс, 2012. - 127 с.
 15. **Управление качеством в машиностроении** [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Конструкт.-технол. обеспечение машиностроит. пр-в" / А. Ф. Гумеров [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 168 с.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства.

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows 7	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOfficeProfessionalPlus	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;
библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса, оказывающих бытовые услуги населению (туристические услуги, услуги средств размещения, услуги общественного питания, услуги розничной торговли и др).
2. Законодательство в сфере услуг.
3. Особенности сферы услуг.
4. Характеристика моделей процесса оказания услуги различными предприятиями сферы сервиса.
5. Характеристика свойств экономической (производственной) системы.
6. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам (форме собственности, мощности, уровню специализации, времени действия, форме обслуживания и т.п.)
7. Построение модели производственно-административной структуры предприятия.
8. Факторы, влияющие на производственную структуру предприятий сферы сервиса.
9. Построение модели производственно-технологической структуры предприятия.
10. Параметры оценки качества услуг.
11. Порядок оценки качества обслуживания клиентов.
12. Показатели качества для различных видов услуг (материальных и нематериальных).
13. Особенности услуг, влияющие на выбор показателей качества.
14. Показатели, характеризующие социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг.
15. Потребительские ожидания при оценке качества услуг на основе ключевых факторов.
16. Способы изучения удовлетворенности потребителей качеством услуг.
17. Классификация факторов, формирующих качество бытовой услуги.
18. Характеристика факторов, определяющих качество исполнения услуги.
19. Характеристика факторов, определяющих качество обслуживания.
20. Этапы и факторы формирования качества конкретных услуг (по заданию преподавателя).
Формы и методы контроля качества продукции, услуг, используемые на предприятиях сферы сервиса.
21. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
22. Характеристика конкретных видов услуг и форм обслуживания потребителя с учетом их особенностей (по заданию преподавателя).
23. Прогрессивные формы обслуживания потребителей.
24. Направления повышения эффективности обслуживания.
25. Понятие и основные составляющие культуры обслуживания.
26. Требования к персоналу предприятий сферы сервиса в соответствии с международными стандартами.
27. Принципы и способы регулирования оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.
28. Особенности стандартизации услуг.

29. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
30. Обязательная и добровольная сертификация продукции и услуг.
31. Особенности и порядок проведения сертификации услуг.
32. Инспекционный контроль сертифицированных услуг.
33. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертификационными услугами.
34. Опыт стандартизации услуг Французской организации по стандартизации (АФНОР).
35. Опыт Международной федерации бухгалтеров (IFAC).
36. Особенности зарубежных подходов к стандартизации услуг, приемлемых для отечественной стандартизации.

Практическое занятие № 1. «Структура процесса оказания услуги»

1. Дать описание услуги.
2. Построить схему процесса оказания услуги.
3. Определить содержание работ, видов процессов и последовательность их выполнения.

Практическое занятие № 2. «Характеристика предприятия сферы сервиса»

1. Перечислить особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Определить различия между материальными и нематериальными услугами.
3. Построить модель предприятия сферы сервиса.
4. Дать классификацию предприятия по всем признакам.
5. Построить модель производственно-административной структуры предприятия.
6. Построить модель производственно-технологической структуры предприятия.

Практическое занятие № 3. «Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги»

1. Установить этапы формирования конкретной услуги и виды деятельности на каждом этапе.
2. Определить факторы, формирующие качество услуги на каждом этапе.
3. Построить диаграмму Исикавы.

Практическое занятие № 4. «Описание процесса оказания услуги»

1. Дать краткое описание процесса.
2. Определить цель процесса, входы и выходы.
3. Установить subprocesses, необходимые ресурсы.
4. Описать структуру процесса.
5. Определить контролируемые параметры процесса, методы измерения этих параметров.
6. Перечислить показатели эффективности и результативности процесса.

Практическое занятие № 5. «Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса»

1. Ознакомиться с понятиями качества труда.
2. Определить персонал предприятия сервиса.
3. Указать характеристики качества труда персонала
4. Установить качественные характеристики услуг согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.

Практическое занятие № 6. «Организация деятельности и обеспечение качества на предприятиях сферы сервиса»

1. Установить элементы цикла качества услуг.
2. Определить нормативное обеспечение цикла качества.
3. Ознакомиться с примерами создания систем качества на российских предприятиях сервиса.

8.1.2. Типовые тестовые задания

Тема 1. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

1 О социальном росте услуг свидетельствуют факторы:

- : прибыль предприятия в сфере услуг;
- : объем международной торговли услугами;
- : потребительский спрос на услуги;
- : объем производства и номенклатуры оказываемых услуг.

2 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя - это

- : удовлетворенность;
- : продукция;
- : услуга;
- : результативность.

3 Потребителями услуги могут быть:

- : общество;
- : население;
- : предприятие;
- : гражданин;
- : все выше перечисленное.

4 Нематериальные потребности – это:

- : имущество в виде вещей, включая деньги и ценные бумаги;
- : постройки, земля, недвижимость;
- : домашние животные;
- : здоровье человека, его образование, культура, духовные ценности.

5 Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору - это

- : исполнитель услуги;
- : деятельность исполнителя;
- : потребитель услуги;
- : результат услуги.

6 К материальным потребностям относят

- : здоровье человека;
- : образование человека, информация;
- : культура, духовные ценности;
- : постройки, земля, недвижимость.

Тема 2. Структура процесса оказания услуги

1 Общие признаки классификации предприятий (исключите лишнее):

- : форма собственности;
- : наличие прав юридического лица, вид юридического лица;
- : мощность предприятия;
- : порядок сбора и реализации заказов.

2 Специфические признаки, присущие только сфере сервиса (найдите лишнее):

- : время действия;
- : тип производства;

- :метод обслуживания потребителей;
- :качество предоставляемых услуг.

3 Форма собственности определяет:

- :порядок формирования имущества предприятия, формирует весь механизм хозяйствования фирмы, ее экономическую политику, влияет на построение производственной структуры и организационной структуры управления и др;
- : влияние на учетную политику предприятия, на формирование экономических результатов деятельности;
- :организационно-правовые границы деятельности предприятия и оказывает влияние на организацию управления предприятием;
- :организацию основных (технологических) процессов выполнения услуг,осуществляет подбор и подготовку персонала, влияет на формы организации труда.

4Наличие (отсутствие) прав юридического лица оказывает:

- : влияние на порядок формирования имущества предприятия, формирует весь механизм хозяйствования фирмы, ее экономическую политику, влияет на построение производственной структуры и организационной структуры управления и др;
- :влияние на учетную политику предприятия, на формирование экономических результатов деятельности;
- : влияние на организацию управления предприятием, определяет организационно-правовые границы деятельности предприятия;
- :влияние на организацию основных (технологических) процессов выполнения услуг, на подбор и подготовку персонала, на формы организации труда и, в конечном счете, на производственную структуру предприятия.

5 Вид юридического лица (организационно-правовая форма) определяет:

- :порядок формирования имущества предприятия, формирует весь механизм хозяйствования фирмы, ее экономическую политику, влияет на построение производственной структуры и организационной структуры управления и др;
- :влияние на учетную политику предприятия, на формирование экономических результатов деятельности;
- :организационно-правовые границы деятельности предприятия и оказывает влияние на организацию управления предприятием;
- :организацию основных (технологических) процессов выполнения услуг, осуществляет подбор и подготовку персонала, влияет на формы организации труда.

6 Уровень специализации оказывает:

- : влияние на порядок формирования имущества предприятия, формирует весь механизм хозяйствования фирмы, ее экономическую политику, влияет на построение производственной структуры и организационной структуры управления и др;
- : влияние на учетную политику предприятия, на формирование экономических результатов деятельности;
- :влияние на организационно-правовые границы деятельности предприятия, оказывает влияние на организацию управления предприятием;
- :влияние на организацию основных (технологических) процессов выполнения услуг, на подбор и подготовку персонала, на формы организации труда и, в конечном счете, на производственную структуру предприятия.

Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система

1Для любой системы характерны такие свойства (исключите лишнее):

- :система стремится к самосохранению;
- : система имеет потребность в управлении;
- : в системе формируется сложная зависимость от свойств входящих в нее элементов и подсистем;
- :неспособность адаптироваться к изменяющимся условиям.

2 Какие параметры характеризуют технические ресурсы предприятия

- :размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- :степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг, возможности их дальнейшего совершенствования, наличие инновационных разработок по новым видам услуг;
- :гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений, экономичность структуры;
- :состояние активов, ликвидность.

3 Какие параметры характеризуют кадровые ресурсы предприятия

- : размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- :характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;
- :профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;
- :состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

4 Какие параметры характеризуют пространственные ресурсы предприятия

- :размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- :степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг, возможности их дальнейшего совершенствования, наличие инновационных разработок по новым видам услуг;
- :гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений, экономичность структуры;
- :состояние активов, ликвидность.

5 Какие параметры характеризуют ресурсы организационной структуры управления предприятием

- :размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- :степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг, возможности их дальнейшего совершенствования, наличие инновационных разработок по новым видам услуг;
- :гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений, экономичность структуры;
- :состояние активов, ликвидность.

6 Информационные ресурсы – это:

- : размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- :характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;
- : профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;
- :состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции

1 Составная часть услуги, связанная непосредственно с процессами оказания услуги:

- : работа;
- : результат;
- :функция;
- :продукция.

2 Комфортность, эргономичность, санитария, эстетика интерьер и экстерьер современного оборудования и инструментов – это:

- :показатели взаимодействия потребителя и исполнителя;
- :показатели воздействия на потребителя условиями обслуживания;

- : индивидуальный характер оказания услуги;
- : показатели одновременности оказания и потребления услуги.

3 Доступность, вежливость, чуткость, аккуратность, предупредительность, компетентность, умение доступно предоставить информацию клиенту, обеспечить эффективность контактов при обслуживании.

- : характеристики уровня сервиса;
- : воздействие на потребителя условиями обслуживания;
- : профессиональные требования к персоналу;
- : координация работ исполнителя услуги.

4 Несохранимость услуги означает

- : что процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
- : привязанность к месту, городу, региону;
- : что ее нельзя запасти впрок;
- : координацию работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

5 Информационная обусловленность - это

- : процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
- : привязанность их к месту, городу, региону;
- : услуги, связанные с расписанием и точным временем исполнения;
- : координация работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

6 Нетранспортируемость услуг означает:

- : что процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
- : привязанность их к месту, городу, региону;
- : что ее нельзя запасти впрок;
- : координацию работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции

1 Качество – это:

- : совокупность свойств продукции, обуславливающих ее назначение;
- : свойство продукции, определяющее ее пригодность;
- : совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- : категория, выражающая совокупность признаков, которые отличают один предмет от другого.

2 Полезный эффект от использования продукции по назначению и область ее применения характеризуют:

- : показатели назначения;
- : показатели производительности;
- : показатели надежности;
- : показатели эффективности.

3 Показатель производительности показывает:

- : эффективность труда в материальном производстве;
- : какой объем продукции может быть выпущен с помощью оцениваемой продукции или какой объем производственных услуг может быть оказан за определенный промежуток времени;
- : полезный эффект от использования продукции;
- : качество изделия

4 Безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, а также долговечность изделия характеризует:

- : показатель технологичности;
- : показатель сохранности;

- :показатель надежности;
- :качество изделия.

5 Показатели технологичности характеризуют:

- :эффективность производства при изготовлении и ремонте продукции;
- :уровень используемых технологий для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции;
- :эффективность конструкторско-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции.

6 Насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными составными частями определяет:

- :показатели стандартизации и унификации;
- :показатели назначения;
- :эргономические показатели;
- :показатель насыщенности.

Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

1 Количественное значение показателей качества продукции определяется методами:

- :экспериментальным, измерительным, социологическим;
- :экспериментальным, органолептическим, социологическим, экспертных оценок;
- :органолептическим, экспертных оценок, социологическим, расчетным;
- :методом экспертных оценок, эмпирическим методом.

2 Особенности услуг, вследствие которых отсутствуют эффективные способы оценки их качества:

- : Неосвязаемость услуг, невозможность протестировать услугу перед использованием;
- :Непостоянство качества;
- :Привязка к человеку, предоставляющему услугу;
- :Возможность приспособления услуги к запросам конкретного клиента.

3 Для каждого параметра оценки качества услуг потребителями имеются две величины:

- :освязаемость и надежность;
- :теоретическая и материальная;
- :эффективная и результативная;
- :ожидаемая и фактическая.

4 Наиболее важными параметрами оценки качества услуг являются:

- : взаимопонимание с покупателем, безопасность, вежливость, надежность;
- :производительность;
- :эстетические показатели;
- :престижность.

5 Укажите фактор, на основе которого не строятся потребительские ожидания при оценке качества услуг:

- :личные потребности;
- :ожидаемая прибыль предприятия;
- :прошлый опыт;
- :речевые коммуникации.

6 Сложность оценки качества услуги заключается в том, что:

- :большинство параметров качества услуг нельзя измерить количественно;
- :немногочисленность параметров качества услуг;
- :отсутствие четких определений параметров качества услуг;
- :услуга – это процесс.

Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя

1 Качество обслуживания клиентов – это:

- :совокупность условий, характеризующих удельный вес заказов, сданных заказчику с первого предъявления;
- :совокупность условий, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при пользовании услугами;
- :наличие благодарственных отзывов на качество выполненных услуг;
- :совокупность условий, обеспечивающих наименьшие затраты времени при пользовании услугами.

2 Укажите показатель, который не может быть использован для оценки качества обслуживания:

- :количество видов оказываемых услуг;
- :удельный вес услуг, реализованных по прогрессивным формам обслуживания;
- : удельный вес невыполненных заказов;
- :удельный вес срочных заказов в общем количестве заказов.

3 Укажите, какая группа факторов не формирует качество услуги:

- : группа факторов, определяющая качество исполнения услуги и учитывающая, насколько эффективно проведена комплексная подготовка выполнения услуг;
- :группа факторов, определяющая прирост количества потребителей;
- : группа факторов, оказывающая существенное влияние на обеспечение качества обслуживания клиентов;
- :группа факторов, влияющая как на качество исполнения услуги, так и на качество обслуживания клиентов.

4Обслуживанию потребителя не присущи следующие принципы организации:

- : более полное удовлетворение платежеспособного спроса населения на услуги;
- : установление максимально возможной низкой цены на услугу;
- : повышение внимания к заказчику, к его индивидуальным требованиям, вкусам и запросам;
- :доведение услуг до потребителя с меньшими затратами.

5 Повышение эффективности обслуживания достигается за счет (указать одно лишнее):

- :внедрения прогрессивных форм обслуживания
- : установления наиболее удобного режима работы предприятия
- :снижения длительности рабочего дня предприятия;
- : повышения культуры обслуживания.

6 Важное значение при организации процесса обслуживания потребителей имеет (указать лишнее):

- :максимальное приближение к потребителям услуг;
- :достижение минимальных затрат производственных ресурсов на оказание услуг;
- :установление на предприятиях сферы сервиса рационального режима их работы;
- : наличие высшего образования у персонала.

Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса

1 Способность должным образом выполнять работу определенной сложности это –

- :качество труда;
- :интенсивность труда;
- : сложность труда;
- :реальное качество труда.

2 Что относится к потенциальным характеристикам качества труда

- :содержание труда;
- :сложность труда;
- :условия труда;
- :интенсивность труда;
- :все ответы верны.

3 Требования к знаниям и умениям, которыми должен обладать работник это –

- : условия труда;
- : сложность труда;
- : интенсивность труда;
- : содержание труда.

4 Качество выполнения исполнителем конкретной работы это –

- : качество труда;
- : сложность труда;
- : реальное качество труда;
- : интенсивность труда.

5 Доступность, вежливость, чуткость, аккуратность, предупредительность, компетентность, умение доступно предоставить информацию клиенту, обеспечить эффективность контактов при обслуживании.

- : характеристики уровня сервиса;
- : воздействие на потребителя условиями обслуживания;
- : профессиональные требования к персоналу;
- : координация работ исполнителя услуги.

6 Какие параметры характеризуют кадровые ресурсы предприятия

- : размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;
- : характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;
- : профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;
- : состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг

1 На каком уровне сегодня проводится выбор требований качества услуги

- : государственный уровень;
- : отраслевой уровень;
- : региональный уровень;
- : мировой уровень.

2 Какие стандарты получают международное одобрение

- : раскрывающие границы торговли и обмена информацией;
- : раскрывающие перспективы в продаже;
- : раскрывающие отраслевые уровни;
- : раскрывающие границы лицензии.

3 Стандартизация «АФНОР» относится к...

- : Российской организации;
- : Английской организации;
- : Швейцарской организации;
- : Французской организации.

4 Сегодня действует стандарт «Система качества. Модель обеспечения качества услуг». О каком документе идет речь

- : ГОСТ Р 50691-94;
- : ИСО серии 9000-2000;
- : ГОСТ 50678-88;
- : ГОСТ Р 35673-56.

5 Совокупность факторов производственной среды, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность персонала в процессе труда это –

- : сложность труда;
- : интенсивность труда;
- : условия труда;
- : качество труда.

6 Какие группы характеристик качества услуг выделены в ИСО 9004.2

- :количественные;
- :качественные;
- :все ответы верны.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования). Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену ПК-4, ИПК-4.2

1. Социальное значение услуг.
2. Дать характеристику основным понятиям сферы услуг: услуга, потребитель, потребности, исполнители, обслуживание, результат услуги, работа.
3. Особенности сферы услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Системный подход к организации предприятий. Свойства производственных систем.
6. Характеристика модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. Дать характеристику производственно-административной структуре предприятия.
9. Дать характеристику производственно-технологической структуре предприятия.
10. Типы производства.
11. Методы организации выполнения услуг.
12. Характеристика элементов организации труда на предприятиях сферы сервиса. Научная организация труда.
13. Дать характеристику форм разделения труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Основные направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сферы сервиса.
15. Организация рабочего места и их планировка как фактор обеспечения качественного выполнения работ.
16. Нормирование труда. Виды норм и нормативов.
17. Методы нормирования труда.
18. Условия труда как элемент организации труда, влияющий на его эффективность.
19. Дать определение понятию «качество услуг и продукции» и характеристику его показателей.
20. Методы оценки качества услуг.
21. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
22. Качество обслуживания клиентов. Показатели оценки качества обслуживания.
23. Характеристика факторов, формирующих качество бытовой услуги.
24. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
25. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
26. Характеристика факторов, влияющих на работу с потребителем.
27. Основные цели, стоящие перед предприятиями сферы сервиса при работе с потребителями.
28. Мероприятия по организации качественного обслуживания потребителей.

29. Дать характеристику основным слагаемым культуры обслуживания: этике, эстетике, рекламе услуг.
30. Классификация форм обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.
31. Характеристики качества труда персонала предприятий сферы сервиса.
32. Премирование персонала как одна из форм поощрения работников за качественное исполнение услуг и продукции.
33. Объекты стандартизации на предприятиях сферы услуг.
34. Виды стандартов, применяемых на предприятиях сферы сервиса.
35. Порядок проведения обязательной сертификации услуг.
36. Особенности сертификации услуг.
37. Особенности стандартизации услуг.
38. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
39. Подтверждение соответствия бытовых услуг.
40. Стандартизация характеристик качества услуг.

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.