

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

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 технологии в сервисе»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Функционирование систем управления качеством в сервисе»**

для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»,
направленность (профиль) «Управление качеством в производственно-технологических
системах»

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Функционирование систем управления качеством в сервисе» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» решением Президиума Ученого совета

Протокол №4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Функционирование систем управления качеством в сервисе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.01 «Управление качеством», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 09.02.2016 N 92

Составил:  к.т.н., доцент Г.В.Радюхина

Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»

Протокол № 13 от «22» июня 2018г.

И.о.заведующего кафедрой  к.т.н., доцент Е.А. Лисова
«22» 06 2018г.

Согласовано начальник учебно-методического отдела 
Н.М.Шемендюк

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

1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- изучение особенностей организации процессов производства и оказания услуг;
- освещение принципов и методов функционирования систем управления качеством в сервисе;
- формирование знаний студентов в вопросах изучения и разработки систем управления качеством на предприятиях сферы сервиса.

В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

производственно-технологическая деятельность:

непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;

проектно-конструкторская деятельность:

участие в разработке современных методов проектирования систем управления качеством, формирование целей проекта, критериев и показателей достижения целей, построения структуры их взаимосвязей, выявление приоритетов решения задач с учетом нравственных аспектов деятельности;

участие в проектировании процессов с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества;

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-2	способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
ПК-13	способностью корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем), анализировать, диагностировать причины появления проблем

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
--------------------------------	--	---

Знает: – Основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством (ПК-2)	<i>лекции, практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Тестирование, устный опрос</i>
Умеет: - Определять этапы технологического процесса, влияющие на формирование конкретной характеристики продукции (ПК-2) - Применять методы квалитетического анализа при проектировании продукции (услуг) (ПК-13); -	<i>практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Подготовка доклада, презентации защита практических работ</i>
Имеет практический опыт: – Сбор данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий (ПК-2) – Представление 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 (ПК-13).	<i>практические занятия, решение разноуровневых и проблемных задач</i>	<i>защита практических работ</i>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части.

Ее освоение осуществляется в 7 семестре при очной и в 8 семестре при заочной форме обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1	Средства и методы управления качеством	ПК-1, ПК-3
2	Основы обеспечения качества	ПК-4, ПК-9
3	Современные стандарты по управлению качеством	ПК-9, ПК-8
	Последующие дисциплины	
1	Управление процессами	ПК-14, ПК-10
2	Инновационные технологии в производстве	ПК-12, ПК-8

3	Экономика предприятий сервиса	ПК-1, ПК-5
---	-------------------------------	------------

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>108</u> ч.	<u>108</u> ч.
Зачетных единиц	<u>3</u> з.е.	<u>3</u> з.е.
Лекции (час)	18	4
Практические занятия (час)	28	4
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	62	96
Курсовой проект (работа) (-,-)	-	-
Контрольная работа (-,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Дифференцированный зачет, семестр	7	8
Контрольная работа, семестр	-	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование разделов по темам	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции	Практич работы	Самост. работа	
1	2	3	4	5	6
1.	Тема 1. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. <i>Основное содержание</i> 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/-	2/-	6/10	тестирование

2.	Тема 2. Структура процесса оказания услуги <i>Основное содержание</i> 1. Рациональная организация процесса оказания услуг. 2. Характеристика модели процесса оказания услуги.	2/-	2/-	8/10	Устный опрос
3.	Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система <i>Основное содержание</i> 1. Выделение характерных свойств экономической (производственной) системы. 2. Изучение состава производственной системы. 3. Построение модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы. 4. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам.	2/-	2/-	8/12	Защита работы
4.	Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции <i>Основное содержание</i> 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. 4. Определение показателей для оценки качества обслуживания клиентов.	2/-	4/1	8/12	Защита работы
5.	Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции <i>Основное содержание</i> 1. Определение этапов выполнения различных услуг. 2. Анализ факторов, влияющих на качество услуг на этапах их выполнения.	2/1	4/1	8/12	тестирование

6.	Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции <i>Основное содержание</i> 1. Общие принципы рациональной организации технического контроля на предприятиях сферы сервиса. 2. Классификация возможных форм контроля качества услуг.	2/1	6/1	6/10	тестирование
7.	Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя <i>Основное содержание</i> 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.	2/1	4/1	6/10	Доклад, презентация
8.	Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса <i>Основное содержание</i> 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.	2/1	4/-	6/10	Защита работы

9.	Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг <i>Основное содержание</i> 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. 3. Особенности зарубежного подхода к стандартизации услуг.	2/-	-/-	6/10	Устный опрос
	ИТОГО	18/4	28/4	62/96	Диф.зачет

4.2.Содержание практических занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения (решение разноуровневых и проблемных задач, семинар-дискуссия, круглый стол, защита творческих проектов, тестирование и др.)
	7 семестр (очное) / 8 семестр (заочное)		
1	Занятие 1. Структура процесса оказания услуги	2/-	Тестирование, устный опрос
2	Занятие 2. Характеристика предприятия сферы сервиса	2/1	<i>решение разноуровневых и проблемных задач</i>
3	Занятие 3. Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги	4/1	<i>Выполнение индивидуального задания</i>
	Занятие 4. Описание процесса оказания услуги	8/1	<i>Выполнение индивидуального задания по созданию модели процесса</i>
	Занятие 5. Исследование удовлетворенности потребителей качеством услуг	4/1	<i>ролевая игра</i>
	Занятие 6. Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса	4/-	<i>Выполнение практического задания</i>
	Занятие 7. Организация деятельности и обеспечение качества на предприятиях сферы сервиса	4/-	<i>защита проекта</i>

	Итого	28/4	

4.3.Содержание лабораторных работ

Выполнение лабораторных работ учебным планом не предусмотрено

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализ уемой компет енции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК-2 ПК-13	Тест для самоконтроля	тест	тест	16/30
ПК-2 ПК-13	Выполнение индивидуальных заданий в ходе подготовки к практическим работам	Индивидуальное задание	Защита проекта	46/66
Итого за 7 семестр /8 семестр (з/о)				62/96

Рекомендуемая литература: [4] - [15]

Содержание заданий для самостоятельной работы

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 слагаемые 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.
37. Составляющие проекта «Глобальной информационной инфраструктуры».

Вопросы (тест) для самоконтроля

? 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.

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

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

? Потребителями услуги могут быть:

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

? Нематериальные потребности – это:

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

? 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.

? К материальным потребностям относят

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

? Деятельность исполнителя при непосредственном или опосредованном (через технические средства) контакте с потребителем услуги – это

- собственная деятельность исполнителя;
- потребительские услуги;
- обслуживание;
- результат услуги.

? Изменение состояния объекта услуги или удовлетворение потребностей – это

- собственная деятельность исполнителя;
- потребительские услуги;
- обслуживание;
- результат услуги.

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

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

? 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.

? 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.

? 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.

? 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.

? 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.

? Транспортные, образовательные, зрелищные – это услуги

связанные с расписанием и точным временем исполнения;
зависящие от объема и качества информации;
координирующие работу исполнителя и эксперта по оценке качества продукции;
которые нельзя запасти впрок.

? Целое, созданное из частей и элементов для целенаправленной деятельности – это:

система;
цель;
предприятие;
деятельность.

? Для 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.

? 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.

? 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.

? 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.

? 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.

? 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.

? Финансовые 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.

? Предприятия сферы сервиса, являются системами:

- экономическими;
- техническими;
- открытыми;
- закрытыми.

? Совокупность ресурсов, имеющихся в распоряжении предприятия, и способности его сотрудников и менеджеров к использованию ресурсов с целью создания товаров, услуг и получения максимального дохода - это

- Производственные потенциал фирмы;
- Технический потенциал фирмы;
- Экономический потенциал фирмы;
- Экологический потенциал фирмы.

? Объем и качество имеющихся ресурсов, способности сотрудников к выполнению услуг сервиса, способности менеджера оптимально использовать имеющиеся у предприятия ресурсы, инновационные способности, информационные способности, финансовые способности – все это:

- факторы производственного потенциала;
- факторы технического потенциала;
- факторы экономического потенциала;
- факторы экологического потенциала.

? Инновационные способности – это:

- способности к обновлению производства, смене технологии;
- способностями обрабатывать и «переваривать»;
- кредитоспособность предприятия, внутренняя и внешняя задолженность.

? Информационные способности:

- способности к обновлению производства, смене технологии;
- способностями обрабатывать и «переваривать»;
- кредитоспособность предприятия, внутренняя и внешняя задолженность.

? Финансовыми способностями:

- способности к обновлению производства, смене технологии;
- способностями обрабатывать и «переваривать»;
- кредитоспособность предприятия, внутренняя и внешняя задолженность.

? Если услуга оказана при минимальных затратах времени клиента, услуга высокого качества, цена за услугу приемлема, а услуга оказана в установленные сроки, то такая услуга считается:

- функциональной;
- потребительской;
- материальной;
- конкурентоспособной.

? Качество, ассортимент, цена, гарантии, социальная престижность услуг предприятия, удобство места расположения предприятия, социальный статус его клиентуры, привлекательность рекламы и разнообразие методов стимулирования сбыта – все это компоненты:

- требований потребителя;
- имиджа предприятия;

политики предприятия;
удовлетворенности потребителя.

? Общие признаки классификации предприятий (исключите лишнее):

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

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

время действия;
тип производства;
метод обслуживания потребителей;
качество предоставляемых услуг.

? 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.

? Наличие (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.

? 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.

? 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.

? Мощность предприятия сферы сервиса:

оказывает непосредственное влияние на выбор метода организации производства, расстановку рабочих в соответствии с их профессиональными навыками и квалификацией;

оказывает определяющее влияние на его деятельность, поэтому необходимо знать экономические преимущества и недостатки различных по мощности предприятий;

дает возможность продумать и рационально построить структуру предприятия с тем, чтобы минимизировать затраты на оказание услуг.

? Тип производства:

оказывает непосредственное влияние на выбор метода организации производства, расстановку рабочих в соответствии с их профессиональными навыками и квалификацией;

оказывает определяющее влияние на его деятельность, поэтому необходимо знать экономические преимущества и недостатки различных по мощности предприятий;

дает возможность продумать и рационально построить структуру предприятия с тем, чтобы минимизировать затраты на оказание услуг.

? Предприятие, принадлежащее гражданину на праве собственности, имущество которого формируется из имущества гражданина, полученных доходов и других законных источников – это

частное индивидуальное предприятие;

частное юридическое лица;

государственное;

предприятие со смешанной формой собственности.

? Предприятия с долевым (складочным) капиталом, принадлежащим частным лицам в виде паев (общества с ограниченной и дополнительной ответственностью, хозяйственные товарищества) или пакетов акций (акционерные общества) – это

частное индивидуальное предприятие;

частное семейное предприятие;

частное юридическое лица;

муниципальное.

? Какое предприятие учреждается органами местного самоуправления, имущество которого образуется за счет ассигнований из средств соответствующего местного бюджета?

частное юридическое лица;

государственное;

муниципальное;

предприятие со смешанной формой собственности.

? Какое предприятие принадлежит членам семьи на праве общей долевой собственности

или в другом порядке, предусмотренном договором между ними
частное индивидуальное предприятие;
частное семейное предприятие;
частное юридическое лица;
предприятие со смешанной формой собственности.

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

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

? 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

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

- показатель технологичности;
- показатель сохранности;
- показатель надежности;
- качество изделия.

? 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.

? Понятие «качество услуги» характеризуется двумя группами показателей:

- показатели, характеризующие качество выполнения услуги и показатели, оценивающие качество обслуживания клиентов;
- показатели надежности и показатели эргономичности;
- показатели надежности и безопасности
- показатели, характеризующие качество выполнения услуги и эстетические показатели.

? Качество выполнения услуги - это:

- уровень соответствия оказания услуги действующей нормативно-технической документации;
- степень соответствия изготовленных или отремонтированных изделий действующей нормативно-технической документации, а также индивидуальным запросам клиентов, которые были согласованы при приеме заказов;
- степень соответствия изготовленных или отремонтированных изделий требованиям предприятия;
- отношение количества благодарственных отзывов к количеству рекламаций.

? Свойства изготовленных или отремонтированных изделий должны соответствовать качеству:

- фактическому;
- потребительскому и производственному;
- только производственному;
- определенному в документации.

? 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.

? 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.

? 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.

? Степень прогрессивности технологии относится к следующей группе факторов:

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

? Факторы, формирующие качество услуги, зависят от:

- этапа формирования услуги;
- организации и функционировании производственного процесса;
- точки зрения производителя услуги;
- уровня технической оснащенности.

? Технический контроль на предприятии не предназначен для:

- обеспечения выпуска продукции (услуг), соответствующих требованиям технической документации и пожеланиям заказчика;

способствования выполнению услуг с наименьшими затратами времени и средств;
возможности экспериментальной проверки параметров новой продукции;
предоставления исходных данных и материалов, которые могут быть использованы
в целях разработки мероприятий по повышению качества услуг.

? Исключите принцип, который не относится к рациональной организации технического контроля:

технический контроль должен охватывать все элементы и стадии процесса оказания услуги;
техника, методы и организационные формы контроля должны полностью соответствовать особенностям техники, технологии и организации процесса оказания услуг;
эффективность рациональной организации контроля в целом и отдельных ее элементов не может быть обоснована экономически;
система контроля должна обеспечивать четкое распределение обязанностей и ответственности между отдельными исполнителями.

? По какому признаку классифицируется организация контроля качества услуг и продукции:

по виду контролируемых изделий;
по количеству охватываемых контролем операций;
по сложности выполняемых контрольных операций;
по времени, затраченному на контроль одного изделия.

? По месту осуществления контрольных операций форма организации контроля может быть:

стационарный, летучий;
стационарный, выборочный;
стационарный, нестационарный;
летучий, скользящий.

? Культура обслуживания это:

совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем;
этика обслуживания;
совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг;
условия, в которых происходит разработка услуг.

? Эстетика обслуживания это:

вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам;
совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем;
благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги;
цветосветовое решение (отделка и окраска стен и потолков, цвет пола, естественное освещение, лампы, люстры и др.).

? С точки зрения интенсивности их внутри годичного потребления различают услуги:

сезонно-устойчивые;
неустойчивые;
с явно выраженным подъемом в течение года;

с явно выраженным спадом в течение года.

? Комплексное обслуживание предполагает:

- оплату услуг после их получения;
- получение в одном месте несколько видов услуг;
- получение нескольких видов услуг одновременно;
- получение нескольких услуг по цене одной.

? Способность должным образом выполнять работу определенной сложности это –

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

? Что относится к потенциальным характеристикам качества труда

- содержание труда;
- сложность труда;
- условия труда;

? Какие группы характеристик качества услуг выделены в ИСО 9004.2

- количественные;
- качественные;
- все ответы верны.

Индивидуальные задания для самостоятельной работы

- подготовка к практическим занятиям;
- изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Решение разноуровневых и проблемных задач		Занятие 2. Характеристика предприятия сферы сервиса
Выполнение индивидуального задания по созданию модели процесса		Занятие 4. Описание процесса оказания услуги
Ролевая игра		Занятие 5. Исследование удовлетворенности потребителей качеством услуг

Слайд-лекции	Тема 2. Структура процесса оказания услуги Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса	
--------------	---	--

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к дифференцированному зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом пособии.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (дифференцированному зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (дифференцированный зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Содержание заданий для практических занятий

Индивидуальные задания (ситуационные, проектные и т.п.)

На основе изучения методических рекомендаций к практическим работам, которые представлены в практической части УМП, которые направлены на создание проекта процесса оказания услуги на виртуальном предприятии сферы сервиса.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ)

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ПК-2 ПК-13	<i>текущий</i>	<i>тест</i>	28
ПК-2 ПК-13	<i>текущий</i>	<i>защита практических работ, проекта</i>	12
ПК-2 ПК-13	<i>промежуточный</i>	<i>компьютерный тест</i>	104

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: – Основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством (ПК-2)	I: S: Требования к качеству услуги в странах Западной Европы и США ориентированны на: -:привлечении большего числа клиентов; -: получении прибыли; -: престиже компании; -: нет правильного ответа. I: S: На какой стандарт следует ориентироваться при выборе номенклатуры характеристик и показателей услуг -:ИСО 9001:2001; -:ИСО 9004.2:1991; -: ИСО 9004.3; -:ИСО 9004:2004. I: S: Что можно отнести к особенностям услуг -:установление требований к персоналу (мастерству исполнителя) и условиям обслуживания; -:нормирование процессов оказания услуги (в том числе, безопасности); -:невозможность количественной оценки многих видов услуг; -:применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве; -:все ответы верны.
Умеет: - Определять этапы технологического процесса, влияющие на формирование конкретной характеристики продукции (ПК-2) - Применять методы квалитетического анализа при проектировании продукции (услуг) (ПК-13); -	Комплексное задание 1. 1. Дать описание конкретной услуги. 2. Построить схему процесса оказания услуги. 3. Определить содержание работ, видов процессов и последовательность их выполнения. 4. Заполнить таблицы, представленные в УМП. Комплексное задание 2. 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.
Имеет практический опыт: – Сбор данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий (ПК-2) – Представление 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 (ПК-13).	Комплексное задание 3. 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. Комплексное задание 4. 4. Дать краткое описание процесса. 5. Определить цель процесса, входы и выходы. 6. Установить subprocesses, необходимые ресурсы. 7. Описать структуру процесса. 8. Определить контролируемые параметры процесса, методы измерения этих параметров. 9. Перечислить показатели эффективности и результативности процесса. Комплексное задание 5. 1. Определить цель проведения исследований удовлетворенности потребителей. 2. Установить основные методы исследования удовлетворенности потребителей для рассматриваемого предприятия и вида услуг. 3. Определить, кто является потребителей услуги. 4. Разработать анкету исследования удовлетворенности потребителей. 5. Предложить прогрессивные формы обслуживания потребителей для данной услуги. Комплексное задание 6. 1. Ознакомиться с понятиями качества труда. 2. Определить персонал предприятия сервиса. 3. Указать характеристики качества труда персонала 4. Установить качественные характеристики

	персонала согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Комплексное задание 7. 1. Изучить особенности функционирования рассматриваемого предприятия сервиса. 2. Определить нормативно-техническую документацию для регламентирования деятельности. 3. Дать полное описание организации деятельности предприятия. 4. Разработать мероприятия по обеспечению качества выполнения услуг и обслуживания потребителей.
--	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала,	100 балльная шкала,	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка

	%	%		
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

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 Adobe Acrobat. - 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 Microsoft Word. - Тольятти : [ТГИС], 2004. - 1,6 МБ, 70 с. - Режим доступа: <http://elib.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.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Консалтинговая компания «ВВП» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.regcons.ru>. – Загл. с экрана.
2. КОРУС Консалтинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://korusconsulting.ru>. – Загл. с экрана.
3. Техническая литература [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tehlit.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Windows XP/Vista/7	Операционная система	Оформление работ, рефератов, курсового проекта
2	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений	Проведение лекции- визуализации. Оформление работ, рефератов, подготовка презентаций, докладов

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

11. Примерная технологическая карта дисциплины «Функционирование систем управления качеством в сервисе»

Факультет информационно-технического сервиса
кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»
преподаватель Радюхина Г.В., направлений подготовки **27.03.02 «Управление качеством»**

№	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Срок прохождения контрольных точек																	Зачетно-экзаменационная сессия
				сентябрь				октябрь					ноябрь				декабрь				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
I	Обязательные																				
1.1	Стартовое тестирование	1	до 5	x																	
1.2	Посещение лекционных занятий	9	1	x	x	x		x		x		x		x		x		x			
1.3	Выполнение практических работ	14	до 3			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
1.4	Защита практических работ	3	до 5										x						x		
1.5	Промежуточное тестирование	1	до 13									x									
2.	Творческий рейтинг, в т.ч.		16																		
2.1	Подготовка докладов, рефератов. презентаций	2	До 8																		
II	Форма контроля	1										контр недел									диф зач

- при условии набора за все контрольные точки суммы баллов, равной оценке «хорошо» и «отлично», студент освобождается от дифференцированного зачета;
- оценке «удовлетворительно» соответствует сумма баллов от 61 до 69,9; «хорошо» - от 70 до 85,9; «отлично» - от 86 до 100 баллов;
- для получения более высокой оценки студент может повышать количество баллов за счет участия в творческом рейтинге.

