

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.23 Управление качеством сервисной деятельности
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование комплекса знаний, умений, представлений в области систем управления качеством и конкурентоспособностью в сервисе, изучение факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности; приобретение практических навыков по разработке политики управления качеством, внедрению систем менеджмента качества на предприятиях сервиса; формирование способности обеспечивать требуемое качество оказания услуг в сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

формирование устойчивых знаний об основах и принципах системы оценки качества в сервисной деятельности;

изучение структуры системы управления качеством, основных моделей и концепций менеджмента качества, включая создание интегрированных систем менеджмента качества формирование знаний о нормативных и правовых актах, регулирующих отношения в системе качества оказания услуг в сфере конгрессно-выставочных услуг;

освоение навыков работы с действующими нормативными документами, устанавливающими требования к качеству сервисных услуг;

выработка умений обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами;

формирование навыков организации оказания услуг в соответствии с заявленным качеством;

формирование способности к самостоятельному изучению требований к качеству и безопасности сервисных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Наименование категории (группы) компетенций: «Качество»
	ОПК-3.2 Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	
	ОПК-3.3 Способен организовать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Знает систему менеджмента качества в сервисе на основе клиентоориентированных технологий, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в сервисной деятельности.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3.2. Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса.
ОПК-3.3. Способен организовать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1	ОПК-3.2	ОПК-3.3
1	Введение. Теоретические основы менеджмента качества в сервисной деятельности.	ОПК-3	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ	ОПК-3	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Системный подход в управлении качеством услуг.	ОПК-3	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Методы и средства управления качеством	ОПК-3	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества.	ОПК-3	Тестирование №3 (10)	Задача №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе.	ОПК-3	Тестирование №3 (10)	Задача №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

Тема 1: Введение. Теоретические основы менеджмента качества в сервисной деятельности.

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Управление качеством сервисной деятельности как учебная дисциплина и вид практической деятельности людей. Методологические основы и задачи учебной дисциплины и её взаимосвязь с другими учебными курсами. Роль дисциплины в подготовке менеджеров. Концепция развития понятия «качество» с точки зрения философии. Сущность качества и управление им. (Шухарт, Исикава, Джуран, Форд, Фейгенбаум, Кано, стандарты ИСО серии 9000).</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Понятия качества сервисной деятельности, составляющие качества продукта.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ Россия и требования ВТО в области оценки качества продукции и услуг. Закон РФ «О техническом регулировании» как основа управления качеством в РФ. Национальная система установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг в РФ – функции и организационная структура. Понятие технического регулирования и его принципы. Законодательные акты о техническом регулировании. Цели принятия технических регламентов. Содержание, применение и виды технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Основные цели и принципы стандартизации. Нормативные документы в области стандартизации: стандарты и классификаторы. Категории, виды и комплексы стандартов. Порядок разработки, утверждения и введения стандартов. Построение, содержание и изложение стандартов. Органы и службы по стандартизации в РФ, их функции (национальный орган РФ по стандартизации, технические комитеты по стандартизации). Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов. Информационное обеспечение стандартизации. Общероссийские классификаторы. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Тенденции и основные направления развития стандартизации в Российской Федерации согласно Закону РФ «О техническом регулировании».</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Системный подход в управлении качеством услуг. Развитие системного подхода к управлению качеством (модели Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана). Этапы управления качеством услуги. Концепция управления качеством. Концепция TQM. Принципы TQM (ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту). Общесистемные принципы управления качеством (целенаправленность, системность, комплексность, оптимальность, плановость, непрерывность, интенсивность, постоянное совершенствование). Концепция современной системы TQM. Функции TQM. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008). Новый этап развития менеджмента - создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема экологического менеджмента по ISO 14001, подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Система факторов, влияющих на качество</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Методы и средства управления качеством Современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью. «Семь инструментов» управления качеством. Методы CRM - (управление отношениями с потребителями). CALS-технологии - (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества. Стратегия «шесть сигм» (стратегия прорыва повышения рентабельности) в управлении конкурентоспособностью.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: CRM-системы</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества. Элементы системы менеджмента качества. Предпосылки разработки и внедрения системы менеджмента качества, мотивы внедрения. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества организации: структура и требования к документации, политика и цели в области качества, структура и содержание Руководства по качеству. Оценка результативности системы менеджмента качества, внутренний аудит системы менеджмента качества, основные направления развития и улучшения менеджмента качества организации. Сертификация системы менеджмента качества. Реализация системного подхода к менеджменту качества в моделях премий в области TQM: премия Деминга, премия Болдриджа, приз и уровни EFQM за Совершенство, премия Правительства Российской Федерации в области качества.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа:</p>

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Конгрессно-выставочная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.23 Управление качеством сервисной деятельности
 Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Документирование системы менеджмента качества на предприятии сервиса. Лабораторная работа: - Тема 6: Развитие систем менеджмента качества в сервисе. Качество в сфере услуг: как экономическая категория и объект управления. Характеристика основных показателей качества услуг. Этапы оценки качества услуг. Методы контроля и оценки качества услуг. Факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуги. Особенности обеспечения качества услуг для различных предприятий в сфере сервиса. Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности обеспечения качества услуг для различных предприятий в сфере сервиса. Лабораторная работа: - Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	36	36
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	36	36
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	36	36
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Введение. Теоретические основы менеджмента качества в сервисной деятельности.	2	2	2	0	6	2
2	Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ	2	2	2	0	6	2
3	Системный подход в управлении качеством услуг.	2	4	2	0	6	2
4	Методы и средства управления качеством	2	2	4	0	6	4
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества.	2	4	2	0	6	2
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе.	2	2	4	0	6	4
Итого:			16	16	0	36	16

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	4	4
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	2	2
Самостоятельная работа студента (СР)	90	90
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	90	90
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Контактная работа (КоР)	9	9
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Теоретические основы менеджмента качества в сервисной деятельности.	4	2	0	0	15	2	
2	Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ	4	0	0	0	15	2	
3	Системный подход в управлении качеством услуг.	4	0	0	0	15	2	
4	Методы и средства управления качеством	4	0	2	0	15	4	
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества.	4	0	0	0	15	2	
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе.	4	0	0	0	15	4	
Итого:			2	2	0	90	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	43	43
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	43	43
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Контактная работа (КоР)	38	38
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Теоретические основы менеджмента качества в сервисной деятельности.	3	2	2	0	7	2	
2	Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ	3	2	4	0	7	2	
3	Системный подход в управлении качеством услуг.	3	4	2	0	7	2	
4	Методы и средства управления качеством	3	2	4	0	7	4	
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества.	3	4	2	0	7	2	
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе.	3	4	4	0	8	4	
Итого:			18	18	0	43	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-490422>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2022 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488819>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488696>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ПРАКТИКУМ 3-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Под ред. Горбашко Е.А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 349 с. - ISBN 978-5-534-14589-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-489792>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. -

Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

10. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

11. Expoclub.ru: международный выставочный портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.expoclub.ru>. - Текст: электронный

12. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный

15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-

образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

1. Назвать основные международные организации по стандартизации:

а) Международная электротехническая комиссия (МЭК), Международный союз электросвязи (МСЭ), Международная организация по стандартизации (ИСО);

б) Европейский Союз;

в) Всемирная торговая организация (ВТО).

2. Какие этапы жизненного цикла продукции включаются в петлю качества:

а) маркетинг, монтаж и эксплуатация продукции;

б) проектирование, разработка продукции, контроль, испытания;

в) материально – техническое снабжение, упаковка, хранение, утилизация;

г) все перечисленное в вариантах ответов.

3. Цель международной стандартизации – это:

а) упразднение национальных стандартов;

б) разработка самых высоких требований;

в) устранение технических барьеров в торговле.

4. В менеджменте качества участвуют:

а) все службы подразделения компании;

б) только служба менеджмента качества;

в) руководства компании и служба менеджмента качества.

5. Что относится к объектам качества:

а) деятельность или процесс, продукция, организация;

б) исключительно только продукция или услуга;

в) мера удовлетворения потребности приобретателя продукции (услуги).

6. В чем состоит отличие качества продукции от качества услуги:

а) качество услуги имеет специфические черты: неосвязаемость, неоднородность, невозможность разделить во времени производство и потребление услуги;

б) у качества услуги нет показателя надежности;

в) качество услуги нельзя измерить с помощью единичных, комплексных и интегральных показателей качества;

г) все перечисленное в вариантах ответов.

7. Назовите основные цели всеобщего управления качеством (TQM):

а) ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей;

б) оптимальное использование всех ресурсов организации;

в) снижение цен на производимую продукцию.

8. Что входит в интегральный показатель качества услуги:

а) ассортимент услуг;

б) цена;

в) характеристика услуги: доступность, безопасность, осязаемость, коммуникабельность;

г) всё перечисленное в вариантах ответов.

9. Что относится к объектам стандартизации:

а) продукция, услуга, процесс межотраслевого применения, нормы, правила отраслевого применения;

б) продукция, обозначения, термины;

в) материалы, сырье, полуфабрикаты;

г) все перечисленное в вариантах ответов.

10. Сертификация всегда носит:

а) добровольный характер по всем видам продукции;

б) обязательный характер по всем видам продукции;

в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации;

11. Обязательная сертификация в России была введена законом:

а) о сертификации;

б) о защите прав потребителей;

в) о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

г) о техническом регулировании.

12. Какие практические задачи решает квалиметрия:

- а) разработка методов определения численных значений для показателей качества продукции;
- б) сбор и обработка данных для установления требований точности показателей;
- в) разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества.

13. Выделить основной классификационный признак характеристики стандартов разных видов:

- а) уровень управления качеством в структуре предприятия;
- б) назначение и содержание стандартов;
- в) категория (статус) стандарта.

14. Определите объекты отраслевой стандартизации из нижеприведенных примеров:

- а) коробки картонные для рыбной продукции;
- б) кожаная и резиновая обувь;
- в) рабочая обувь для работников мясомолочных предприятий.

15. Цели сертификации:

- а) совершенствование производства;
- б) оценка технического уровня продукции;
- в) доказательства безопасности продукции;
- г) защита потребителей от некачественного товара;
- д) информация для потребителей о качестве товара.

16. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

Тестирование №2

1. Сертификации в России подлежат услуги:

- а) материальные;
- б) нематериальные;
- в) и те, и другие.

2. Сертификация обязательна если:

- а) стандарт содержит требования безопасности;
- б) продукция включена в Перечень обязательной сертификации;
- в) изготовитель принял решение;
- г) на продукцию действует технический регламент.

3. Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указание руководителя предприятия.

4. Лицензию на использование знака соответствия выдает:

- а) местные органы управления;
- б) испытательная лаборатория;
- в) орган по сертификации;
- г) руководитель предприятия – изготовителя.

5. Планирование качества – это:

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

6. Признаки классификации показателей качества:

- а) по количеству характеризующих свойств;

б) по видам свойств;

в) в зависимости от характера используемого сырья и особенностей готового продукта.

7.Продавец обязан прекратить реализацию если товар:

а) сертифицирован 3,5 – 5 года назад;

б) не соответствует международным стандартам;

в) соответствует нормативному документу, но срок действия сертификата истек.

8.Участники обязательной сертификации:

а) органы государственного управления;

б) продавцы;

в) изготовители;

г) испытательные лаборатории;

д) потребители.

9.Экспортируемая продукция должна быть сертифицирована в соответствии с:

а) условиями контракта;

б) законом принимающей стороны;

в) заявкой предприятия – экспортера;

10.Обязательными требования стандартов могут быть на основании:

а) предложения потребителя;

б) желания изготовителя;

в) национального законодательства.

11.Схема сертификации продукции может включать:

а) проверку производства;

б) инспекционный контроль системы качества;

в) испытание типового образца;

г) оценку компетентности испытательной лаборатории.

12.Обязательный для выполнения нормативный документ – это:

а) национальный стандарт;

б) технический регламент;

в) стандарт организации;

г) стандарты группы предприятий.

13.Подлежат ли услуги обязательной сертификации:

а) да;

б) нет;

в) по решению местных органов управления.

14.Какие органы могут осуществлять добровольную сертификацию в соответствии с зарегистрированной системой сертификации:

а) юридические лица, зарегистрировавшие систему сертификации;

б) государственные органы управления, осуществляющие сертификацию;

в) органы по обязательной сертификации;

г) все перечисленное в вариантах ответов.

Тестирование №3

1. К комплексным показателям качества продукции относятся:

а) показатель надежности и долговечности изделия;

б) патентно-правовые показатели;

в) показатели, характеризующие технический уровень продукции.

2. Что относится к понятию нормативно – техническая документация:

а) стандарты;

б) производственная документация;

в) требования заказчика продукции.

3. Какой орган может осуществлять обязательную сертификацию:

- а) общественная организация по требованиям групп потребителей;
- б) частная организация по требованию производителя;
- в) государственный орган управления при возложении на него этой задачи.

4. Из каких элементов складывается политика предприятия в области качества:

- а) непрерывное изучение рынка;
- б) повышение качества важнейших параметров продукции;
- в) создание на предприятии обстановки, выявляющей проблемы и их решение;
- г) все перечисленное в вариантах ответов.

5. Что такое сертификат соответствия:

- а) документ, выданный изготовителем продукции о соответствии её требованиям стандарта;
- б) документ, выданный согласно правилам стандартизации о соответствии национального стандарта международному стандарту;
- в) документ, выданный согласно правилам системы сертификации о соответствии продукции (услуги) требованиям стандартов.

6. Что составляет сущность решения проблемы качества в России:

- а) полная ответственность государственной власти и действия со стороны производителя;
- б) полная ответственность производителя и содействия со стороны государственной власти;
- в) ответственность производителя и государственной власти.

7. Что является следствием введения добровольных систем сертификации:

- а) улучшение качества продукции (услуг);
- б) климат доверия потребителей продукции (услуг) к её поставщику (исполнителю), производителю;
- в) повышение конкурентоспособности продукции (услуг);
- г) все перечисленное в вариантах ответов.

8. Какая сторона должна нести ответственность за соответствие продукции (услуг) требованиям стандартов:

- а) сертификационный орган;
- б) изготовитель (исполнитель) продукции (услуги);
- в) испытательная лаборатория.

9. Что не относится к задачам стандартизации:

- а) контроль за правильностью использования нормативно – технической документации;
- б) планирование научно – исследовательских работ;
- в) создание системы нормативно – технической документации, определяющей прогрессивные требования к продукции (услуге).

10. Что отличает аттестацию продукции от ее сертификации:

- а) установление соответствия продукции требованиям стандартов;
- б) отличий нет;
- в) установление соответствия продукции показателям высшего мирового уровня.

11. Можно ли назвать путями повышения качества продукции (услуг):

- а) повышение уровня технической подготовки производства;
- б) увеличение коэффициента сменности работ и оборудования;
- в) сокращение численности работающих;
- г) все перечисленное в вариантах ответов.

12. Кто обладает правом опубликования национальных стандартов:

- а) министерства и ведомства России;
- б) юридические лица, имеющие в своих структурах метрологическую службу;
- в) Росстандарт;
- г) все перечисленное в вариантах ответов.

13. Назовите условия ответственности со стороны исполнителя услуг за причиненный вред:

- а) противоправные действия со стороны исполнителя услуг;

- б) наличие ущерба, причиненного исполнителем, который можно подсчитать;
- в) не предоставление полной и достоверной информации об услуге;
- г) наличие вины.

14. Каковы основные задачи правового обеспечения управления качеством продукции:

- а) правовое регулирование отношений, складывающиеся на всех уровнях управления качеством;
- б) создание нормативно – правовой базы, обеспечивающей эффективное управление качеством;
- в) защита прав и интересов работников, вытекающих из трудовых отношений.

15. Продавец, продающий продукцию потребителю, обязан:

- а) провести обязательную сертификацию продукции в соответствии с требованиями стандартов по безопасности;
- б) рекламировать безопасность и сообщать другую информацию о продукции;
- в) приостановить реализацию продукции, не отвечающей установленным требованиям.

16. Что не должно признаваться в рыночной экономике наиболее доступным способом увеличения прибыли:

- а) увеличение объемов сбыта;
- б) улучшение качества продукции;
- в) повышение цен на продукцию.

Задача №1

Нормативно-правовые основы оценки качества и соответствия продукции и услуг в РФ

Для организации и координации работ по стандартизации разрабатываются правила и рекомендации по стандартизации. Правила по стандартизации разрабатывают, если необходимо конкретизировать отдельные положения соответствующего по назначению национального стандарта, а также в случае целесообразности разработки организационно-методического национального стандарта. Рекомендации по стандартизации разрабатывают при целесообразности предварительной проверки на практике организационно-методических положений в соответствующей области до принятия национального стандарта. Правила и рекомендации не должны дублировать положения национальных стандартов.

Дайте характеристику и назовите примеры следующих видов документов:

- 1) национальные стандарты;
- 2) правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- 3) классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, применяемые в установленном порядке;
- 4) стандарты организаций;
- 5) своды правил.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Как ученые К. Исикава, Дж. Джуран, Ф. Кросби, Дж. Харрингтон трактовали термин «качество»?
2. Раскройте роль и значение международных стандартов ISO.
3. Какие можно выделить вехи в развитии теории управления качеством?
4. В чем заключаются основные идеи Э. Деминга?
5. В чем состоит суть цикла Шухарта-Деминга (PDCA и PDSA)?
6. Раскройте концепцию повышения качества Дж. Джурана.
7. Опишите модель TQM и дайте обоснование ее взаимосвязи с концепциями, внесшими вклад в развитие менеджмента качества.
8. Что составляет основу методологической базы TQM?
9. Приведите примеры успешного внедрения главных принципов всеобщего управления качеством в организации сферы услуг.

10. Как Кристофер Лавлок определил процесс применительно к сфере услуг?

11. Какие вы знаете современные теории и концепции, направленные на совершенствование процессов управления основными и вспомогательными обеспечивающими подсистемами организации?

Собеседование, опрос/контрольная работа №2

1. Расскажите о проблемах, которые сопутствуют реализации процессного подхода, являющегося обязательным условием при проектировании систем менеджмента качества.
2. Какую роль в совершенствовании качества играет командный подход?
3. Какие документы направлены на документированное описание процессов?
4. Какую роль в организациях сферы услуг играют корпоративные стандарты качества услуги? Приведите примеры.
5. Какие параметры очередей должны подлежать учету при оценке качества обслуживания?
6. Как соотносятся понятия «лояльность» и «потребительская удовлетворенность»?
7. Какие виды аудита системы менеджмента качества вы знаете?
8. В чем заключается суть методики оценки качества услуг SER VQUALP.
9. Какова основная идея модели удовлетворенности клиентов качеством Н. Кано?
10. Раскройте проблему отбора персонала для клиенто-ориентированной организации на российском рынке труда.
11. Перечислите особенности управления человеческими ресурсами клиенто-ориентированной организации.
12. В чем состоят сложности использования технологии «Тайный покупатель» (Mystery Shopping) организациями сферы услуг в России?

Задания творческого уровня №1

1. Отличия обязательной и добровольной систем сертификации.
2. Основные понятия, назначение и цель принятия закона РФ «О техническом регулировании».
3. Национальный орган РФ по техническому регулированию и метрологии, его функции и полномочия.
4. Построение модели системы качества на предприятии сервиса. Преимущества предприятия.
5. Этапы построения модели системы качества в конгрессно-выставочной деятельности.
6. Анализ действующей системы управления как этап построения системы менеджмента качества.
7. Разработка необходимых документов, описывающих систему управления качеством на предприятии сервиса.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1

Россия и требования ВТО в области оценки качества продукции и услуг.

2. Закон РФ «О техническом регулировании» как основа управления качеством в РФ.

3. Национальная система установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг в РФ – функции и организационная структура.

4. Понятие технического регулирования и его принципы.

5. Законодательные акты о техническом регулировании.

6. Цели принятия технических регламентов. Содержание, применение и виды технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов.

7. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования.

8. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии.

9. Построение модели системы качества в туристической фирме.
10. Преимущества предприятия. Этапы построения модели.
11. Анализ действующей системы управления. Разработка необходимых документов, описывающих систему.
12. Внутренний аудит системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
13. Сертификация системы менеджмента качества.
6. Элементы этапов модели системы качества в турфирме или гостинице.
14. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
15. Создание корпоративной культуры.
16. Понятие и виды систем оценки качества на предприятии сервиса.
17. Техническое регулирование.
18. Общая характеристика системы всеобщего управления качеством в конгрессно-выставочной деятельности.
19. Цели и принципы стандартизации в туризме.
20. Схемы сертификации услуг.
21. Виды и общая характеристика нормативных документов в области стандартизации.
22. Место национальных стандартов в системе нормативно-правовых актов по туризму.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Термин «качество» в трактовке К. Исикава, Дж. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Харрингтона.
2. Определение и базовые принципы всеобщего управления качеством (TQM).
3. Модель TQM и ее взаимосвязи с концепциями, внесшими вклад в развитие менеджмента качества.
4. Фундаментальные основы всеобщего управления качеством (TQM): концепция Э. Деминга.
5. Фундаментальные основы всеобщего управления качеством (TQM): концепция Дж. Джурана и А. Фейгенбаума.
6. Фундаментальные основы всеобщего управления качеством (TQM): концепция Ф. Кросби.
7. Фундаментальные основы всеобщего управления качеством (TQM): японская концепция качества.
8. Кружки качества (Quality Circles) в Японии и как организована в них работа.
9. Сущность и основные особенности концепции Шести сигм.
10. Сравнение концепций Шести сигм и TQM.
11. Статистические основы концепции Шести сигм.
12. Распределение ролей и обязанностей при внедрении концепции Шести сигм.
13. Внедрение основных составляющих концепции Шести сигм.
14. Определение и сущность концепции Кайдзен.
15. Базовые принципы концепции Кайдзен.
16. Особенности концепции Кайдзен.
17. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
18. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).
19. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.
20. Управление социальной ответственностью.
21. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.

22. Сертификация услуг и основные нормативные документы, ее определяющие.
23. Сертификация систем менеджмента качества и основные нормативные документы, ее определяющие.
24. Сертификация организаций в сервисе, основные нормативные документы, ее определяющие.
25. Роль и значение международных стандартов ISO.
26. Корпоративные стандарты качества услуги.
27. Понятия «лояльность» и «потребительская удовлетворенность».
28. Виды аудита системы менеджмента качества.
29. Методика оценки качества услуг SERVQUALP.
30. Модель удовлетворенности клиентов качеством Н. Кано.
31. Особенности управления человеческими ресурсами клиенто-ориентированной организации.
32. Методы систематизированной обработки жалоб, анализа их причин и выявления проблем качества.
33. Национальные и международные премии по качеству.
34. Основные категории затрат на качество услуг.
35. Показатели, описывающие затраты на качество.
36. Зависимость между такими понятиями как «цена» - «качество», «ценность услуги» - «стоимость услуги».

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Анализ возможных дефектов системы обслуживания в конгрессно-выставочной деятельности.
2. Использование диаграммы связанности для выявления факторов, определяющих имидж предприятия сервиса.
3. Использование диаграммы связей (взаимосвязей) для выявления связей между главными причинами и имиджем предприятия сервиса.
4. Использование древовидной диаграммы для решения проблем, связанных с реализацией целей предприятия сервиса.
5. Использование стрелочной диаграммы (диаграммы Ганта) для установления порядка и сроков проведения сертификации услуги в конгрессно-выставочной деятельности.
6. Использование диаграммы процесса осуществления программы (PDPC) для отражения процесса управления организационно-распорядительной документацией.
7. Использование матричной диаграммы для установления связи между требованиями клиентов и характеристики качества работы предприятия сервиса.
8. Использование анализа матричных данных для определения состава и структуры финансовых ресурсов в конгрессно-выставочной деятельности.
9. Анализ интеллектуальной собственности в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
10. Анализ возможных нематериальных факторов в обеспечении качества и конкурентоспособности.
11. Рассмотрение практических примеров российской премии в области качества.
12. Рассмотрение практических примеров зарубежного опыта конкурсов и премий в области качества.
13. Рассмотрение опыта ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
14. Рассмотрение опыта применения международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.

15. Рассмотрение опыта разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.**Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Составьте структурную схему процесса обслуживания на предприятии сервиса.
2. Рассмотрите практические примеры планирования качества услуг в конгрессно-выставочной деятельности.
3. Рассмотрите практические примеры использования инструментов управления качеством услуг в конгрессно-выставочной деятельности.
4. Постройте стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта) для установления порядка и сроков проведения сертификации услуги на предприятии сервиса.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ОПК-3	Знает систему менеджмента качества в сервисе на основе клиентоориентированных технологий, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в сервисной деятельности.	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-3	Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса. Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-3	Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса. Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.	40