

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.04.2024 16:10:36
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Председатель КСН



М.Л. Белоножко

« 15 » июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: Обеспечение качества в сервисной деятельности и
постпродажном обслуживании

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания

форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 г. и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

И.о. заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Е.А. Корякина, доцент, канд. социол. наук, доцент



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании – формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также формирование способности применять инструменты управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, обеспечивая конкурентоспособность предприятий сервиса и их устойчивое развитие на высококонкурентных рынках.

Задачи дисциплины Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании:

- особенностей реализации продукции на разных этапах жизненного цикла продукции нефтегазохимических и нефтеперерабатывающих предприятий;
- основного содержания стандартов ИСО и требований к системам менеджмента качества стандарта ИСО;
- методологии и организации разработки систем качества на нефтегазохимических и нефтеперерабатывающих предприятиях;
- требования стандартов ИСО по реализации принципов систем качества;
- выполнения планирования организационных мероприятий по созданию и функционированию систем качества;
- ответственности руководства предприятия и персонала предприятия за качество продукции.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание:

международных стандартов ИСО по обеспечению качества и по управлению качеством товаров и услуг; сертификации продукции и систем качества; методы проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества; основные положения концепции всеобщего управления качеством; методологии и организации разработки системы качества на предприятиях;

умения:

проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества; участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем ее реализации на основе концепции всеобщего управления качеством;

владение:

терминологией в области качества; методикой расчета оптимального уровня качества продукции нефтегазохимических и нефтеперерабатывающих предприятий.

Содержание дисциплины Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании является логическим продолжением содержания дисциплин Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий, Планирование текущей деятельности предприятий сервиса, Проектная деятельность в сфере сервиса и служит основой для освоения дисциплин Основы договорной и рекламационной работы, Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса/ Экономическая безопасность сервисных предприятий.

2. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: ОПК-3. 31. - основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: ОПК-3. 31.1 - основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	ОПК-3. 32. - основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	ОПК-3. 32.1 - основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг
	Уметь: ОПК-3. У1. - анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	Уметь: ОПК-3. У1.1 - собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг
	ОПК-3. У2. - применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3. У2.1 - применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	Владеть: ОПК-4. В1. - навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг	Владеть: ОПК-4. В1.1 - навыками применения современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг
	ОПК-3. В2. - навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	ОПК-3. В2.1 - навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг

3. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	4/7	24	24	-	60	зачет

4. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Качество как объект управления	2	2	-	8	12	ОПК-3 31, В2	Тест
2	2	Показатели качества и их оценка	2	2	-	8	12	ОПК-3 32, У1, У2	Тест, типовой расчет
3	3	Учет и анализ затрат на качество	4	4	-	8	16	ОПК-3 В1	Тест, типовой расчет
4	4	Методология управления качеством	4	4	-	8	16	ОПК-3 32	Тест, практическое задание
5	5	Статистические методы оценки и контроля качества	4	4	-	8	16	ОПК-3 32	Тест, практическое задание
6	6	Комплексные системы управления качеством	4	4	-	8	16	ОПК-3 В1, В2	Тест, практическое задание
7	7	Международная стандартизация и сертификация	4	4	-	8	16	ОПК-3 31, У2	Тест, практическое задание
8	Зачет		-	-	-	4	4		Вопросы к зачету
Итого:			24	24		60	108		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Качество как объект управления». Концепции предпринимательства и качества; системный и процессный подходы к управлению качеством; зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством. Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством.

Раздел 2. «Показатели качества и их оценка». Понятия: признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий; классификация и номенклатура показателей

качества; показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов.

Раздел 3. «Учет и анализ затрат на качество». Определение оптимального уровня цены и качества продукции; цепочка формирования затрат и создания стоимости продукции; классификация затрат на обеспечение качества продукции.

Раздел 4. «Методология управления качеством». Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла: прогнозирование технического уровня и качества, управление качеством при разработке, качество технической и технологической документации, постановка на производство, технологическая подготовка производства, качество сырья, оборудования и средств измерений, техническое оснащение производства, контроль основных факторов подготовки и обеспечения качества технологическое обеспечение качества, контроль качества и испытания; качество при транспортировании, хранении, эксплуатации (потреблении) и ремонте; система управления качеством, петля качества, ее основные этапы, спираль качества.

Раздел 5. «Статистические методы оценки и контроля качества». Контроль качества, классификация видов контроля качества, основные функции и статистических методов контроля качества, семь инструментов качества: графики, контрольные листки и гистограммы, диаграмма разброса, стратификация, причинно-следственная диаграмма, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт; регулирование точности и стабильности технологических процессов; виды и назначение статистического приемочного контроля.

Раздел 6. «Комплексные системы управления качеством». Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях различных отраслей.

Раздел 7. «Международная стандартизация и сертификация». Международная организация по стандартизации ISO, нормативно-правовое обеспечение комплексных систем управления качеством; состав стандартов ИСО 9001.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Качество как объект управления
2	2	2	Показатели качества и их оценка
3	3	4	Учет и анализ затрат на качество
4	4	4	Методология управления качеством
5	5	4	Статистические методы оценки и контроля качества
6	6	4	Комплексные системы управления качеством
7	7	4	Международная стандартизация и сертификация
Итого:		24	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Качество как объект управления
2	2	2	Показатели качества и их оценка
3	3	4	Учет и анализ затрат на качество
4	4	4	Методология управления качеством
5	5	4	Статистические методы оценки и контроля качества
6	6	4	Комплексные системы управления качеством

7	7	4	Международная стандартизация и сертификация
Итого:		24	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	8	Качество как объект управления	Подготовка к практическим занятиям и тесту
2	2	8	Показатели качества и их оценка	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	8	Учет и анализ затрат на качество	Подготовка к тесту
4	4	8	Методология управления качеством	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	8	Статистические методы оценки и контроля качества	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	8	Комплексные системы управления качеством	Подготовка к практическим занятиям и тесту
7	7	8	Международная стандартизация и сертификация	
	1-7	4		Подготовка к зачету
Итого:		60		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

5. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

6. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

7. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблицах 8.1. и 8.2.

Таблица 8.1

Текущий контроль		Промежуточная аттестация обучающихся (экзаменационная сессия)
1-я текущая аттестация 0-50 баллов	2-я текущая аттестация 0-50 баллов	не проводится (для обучающихся, набравших более 61 балла по результатам текущего контроля)

Таблица 8.2

№	Виды контрольных мероприятий	Баллы	№ недели
1 семестр			
1	Работа на практиках	0 – 20	1-5
2	Тест № 1	0 – 30	6
ИТОГО (за раздел, тему)		0 – 50	
3	Работа на практиках	0 – 30	7-11
4	Тест № 2	0 – 30	12
ВСЕГО		0 – 100	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

10. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересных вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по

дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке

материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ОПК-3	31.1 - основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Не знает основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Демонстрирует знание отдельных нормативных правовых актов, регулирующих процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Демонстрирует достаточные знания нормативных правовых актов, регулирующих процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Демонстрирует исчерпывающие знания нормативных правовых актов, регулирующих процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	32.1 - основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	Не знает основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	Демонстрирует знание основных характеристик качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	Демонстрирует достаточные знания основных характеристик качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	Демонстрирует исчерпывающие знания основных характеристик качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг
	У1.1 - собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	Не умеет собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	Умеет собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет собирать, анализировать и структурировать целевую информацию о причинах снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	У2.1 - применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Не умеет применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Умеет применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, допуская значительные ошибки в расчетах	Умеет применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, допуская незначительные ошибки	В совершенстве умеет применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	В1.1 - навыками применения современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг	Не владеет навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг	Владеет навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг обеспечением, допуская значительные ошибки в их использовании	Хорошо владеет навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг, допуская незначительные ошибки в их использовании	В совершенстве владеет навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг
	В2.1 - навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	Не владеет навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	Владеет навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг, допуская значительные ошибки в их использовании	Хорошо владеет навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг, допуская незначительные ошибки в их использовании	В совершенстве владеет навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующий	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Методики оценки затрат на менеджмент качества : учебное пособие / сост.: Е. Л. Москвичева, И. А. Башарина, А. А. Терешин. - Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 131 с. - URL: http://www.iprbookshop.ru/90615.html .	ЭР	25	100	+
2	Блинова, Т. А. Обеспечение качества изделий. Практикум : учебное пособие / Т. А. Блинова, Н. А. Архипова. - Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. - 281 с. - URL: http://www.iprbookshop.ru/89851.html .	ЭР	25	100	+
3	Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - 4-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2020. - 180 с. - URL: https://e.lanbook.com/book/130492 . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Лань".	ЭР	25	100	+
4	Горбашко, Елена Анатольевна. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. - 3-е изд., пер. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 352 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/449768 . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
5	Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко, Т. И. Леонова, И. Д. Летюхин, Н. Ю. Четыркина, Ю. А. Рыкова. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 323 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/450876 . -	ЭР	25	100	+
6	Управление конкурентоспособностью : учебник и практикум для вузов / Е. А. Горбашко, Ю. А. Рыкова, Н. Ю. Четыркина ; ред. И. А. Максимцев. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 447 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/449954 . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

И.о. заведующего кафедрой _____ Е.А.Корякина

«15» июня 2020 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

«18» _____ 2020 г.

М.П.

