

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 10.04.2024 14:43:45  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Обеспечение качества в сервисной деятельности**  
направление подготовки: **43.03.01 Сервис**  
направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания, Кадровый и правовой сервис в  
отрасли**  
форма обучения: **очная, заочная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания», «Кадровый и правовой сервис в отрасли».

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Корякина Е.А., зав. кафедрой ЭОП, канд. социол. наук, доцент

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** Обеспечение качества в сервисной деятельности – 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 внутреннем и внешнем высококонкурентных рынках.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение особенностей реализации продукции предприятий сервиса на разных этапах жизненного цикла продукции;
- формирование знаний об основном содержании стандартов ИСО и требований к системам менеджмента качества стандарта ИСО;
- получение знаний о методологии и организации разработки систем качества на предприятиях сервиса;
- изучение требования стандартов ИСО по реализации принципов систем качества;
- приобретение навыков планирования организационных мероприятий по созданию и функционированию систем качества на предприятиях сервиса;
- изучение нормативно-правовых документов, отражающих ответственность руководства и персонала предприятия за качество продукции;
- получение знаний об управлении качеством, которое имеет одно из решающих значений для успешного развития отечественных и зарубежных компаний;
- приобретение навыков выбора наиболее эффективных путей формирования системы качества, осуществления его контроля и совершенствования;
- понимание мирового опыта управления качеством в условиях российского предпринимательства, в том числе применительно к организации и осуществлению международных экономических связей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Обеспечение качества в сервисной деятельности 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; методов проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества; основных положений концепции всеобщего управления качеством; методологии и организации разработки системы качества на предприятиях.

**умение:** проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленные на улучшение качества; участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем ее реализации на основе концепции всеобщего управления качеством.

**владение:** методикой исследования различных типов рынка; знаниями в области международных и национальных стандартов; терминологией в области качества; методикой расчета оптимального уровня качества продукции предприятий сервиса.

Содержание дисциплины «Обеспечение качества в сервисной деятельности» является логическим продолжением содержания дисциплин «Экономика сервисного предприятия», «Основы сервисной деятельности» и служит основой для освоения дисциплин «Обеспечение экономической безопасности и конкурентоспособности предприятий сервиса», «Экономическая оценка инвестиционных проектов и рисков предприятий сервиса».

### 3. 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-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Знать: 31 – технологические новации в сфере сервиса
		Уметь: У1 – применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности
		Владеть: В1 – навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Знать: 32 – цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
		Уметь: У2 –разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством
		Владеть: В2 – механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: 33 – международные и национальные стандарты качества
		Уметь: У3 – обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		Владеть: В3 – методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
	ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Знать: 34 – основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг
		Уметь: У4 – обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия
		Владеть: В4 – методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и	Знать: 35 – основные законодательные и нормативные документы в области охраны труда и техники безопасности

заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	правил охраны труда и техники безопасности	Уметь: У5 – обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон
		Владеть: В5 – методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
	ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативных правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания потребителей	Знать: З6 – основные опасные и вредные производственные факторы
		Уметь: У6 – разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей
		Владеть: В6 – навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	2/3	18	18	-	72	-	Зачет
заочная	3/6	6	6	-	92	4	Зачет

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины

##### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		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	-	9	13	ОПК-3.1	Тест по материалам темы Кейс-задание
2	2	Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством	2	2	-	9	13	ОПК-3.1 ОПК-3.3	Тест по материалам темы Кейс-задание
3	3	Инструменты и технологии управления качеством	2	2	-	9	13	ОПК-1.3 ОПК-3.3	Тест по материалам темы

									Кейс-задание
4	4	Учет и анализ затрат на качество	4	4	-	9	17	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Расчетно-аналитическое задание
5	5	Статистические методы оценки и контроля качества	2	2	-	9	13	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Расчетно-аналитическое задание
6	6	Организация управления качества на предприятии	2	2	-	9	13	ОПК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1.	Тест по материалам темы Кейс-задание
7	7	Государственное регулирование качества и безопасности продукции	2	2	-	9	13	ОПК-3.2 ОПК-7.1. ОПК-7.2.	Тест по материалам темы Кейс-задание
8	8	Международная стандартизация и сертификация	2	2	-	9	13	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Кейс-задание
9	Зачет			-	-	-	-	ОПК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1. ОПК-7.2.	Вопросы к зачету
Итого:			18	18		60	108		

### заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Качество как объект управления	0,5	0,5	-	11	12	ОПК-3.1	Тест по материалам темы Кейс-задание
2	2	Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством	1	1	-	11	13	ОПК-3.1 ОПК-3.3	Тест по материалам темы Кейс-задание
3	3	Инструменты и технологии управления качеством	1	1	-	11	13	ОПК-1.3 ОПК-3.3	Тест по материалам темы Кейс-задание
4	4	Учет и анализ затрат на качество	1	1	-	11	13	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Расчетно-аналитическое задание

5	5	Статистические методы оценки и контроля качества	0,5	0,5	-	12	13	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Расчетно-аналитическое задание
6	6	Организация управления качеством на предприятии	1	1	-	12	14	ОПК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1.	Тест по материалам темы Кейс-задание
7	7	Государственное регулирование качества и безопасности продукции	0,5	0,5	-	12	13	ОПК-3.2 ОПК-7.1. ОПК-7.2.	Тест по материалам темы Кейс-задание
8	8	Международная стандартизация и сертификация	0,5	0,5		12	13	ОПК-3.2	Тест по материалам темы Кейс-задание
9	Зачет			-	-	4	4	ОПК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1. ОПК-7.2.	Вопросы к зачету
Итого:			6	6		96	108		

### **Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)**

Не реализуется.

#### 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. Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством

##### 6. Системы управления качеством

Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000. Отраслевые системы менеджмента качества. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности. Интегрированные системы менеджмента. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Интегрированные системы менеджмента качества в корпоративных структурах. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).

##### Раздел 3. Инструменты и технологии управления качеством

Семь инструментов управления качеством. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. Функционально-стоимостной анализ. Сбалансированная система показателей. «Система 20 ключей».

#### Раздел 4. 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 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. Организация управления качеством на предприятии

Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.

#### Раздел 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции

Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей.

#### Раздел 8. Международная стандартизация и сертификация

Международная организация по стандартизации ISO, нормативно-правовое обеспечение комплексных систем управления качеством; состав стандартов ИСО.

### 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	ЗФО	
1	1	2	0,5	Качество как объект управления
2	2	3	1	Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством
3	3	2	1	Инструменты и технологии управления качеством
4	4	2	1	Учет и анализ затрат на качество
5	5	2	0,5	Статистические методы оценки и контроля качества
6	6	2	1	Организация управления качеством на предприятии
7	7	2	0,5	Государственное регулирование качества и безопасности продукции
8	8	2	0,5	Международная стандартизация и сертификация
Итого:		16	6	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема занятия
		ОФО	ЗФО	
1	1	2	0,5	Качество как объект управления
2	2	5	1	Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством
3	3	4	1	Инструменты и технологии управления качеством
4	4	4	1	Учет и анализ затрат на качество
5	5	4	0,5	Статистические методы оценки и контроля качества
6	6	5	1	Организация управления качеством на предприятии
7	7	4	0,5	Государственное регулирование качества и безопасности продукции
8	8	4	0,5	Международная стандартизация и сертификация

Итого:	32	6	4
--------	----	---	---

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО		
1	1	7	11	Качество как объект управления	Подготовка к тесту
2	2	8	11	Системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством	Подготовка к тесту Решение и подготовка к защите кейс-задания
3	3	7	11	Инструменты и технологии управления качеством	Подготовка к тесту Решение и подготовка к защите кейс-задания
4	4	7	11	Учет и анализ затрат на качество	Подготовка к тесту Подготовка к практическим занятиям, решение заданий
5	5	7	12	Статистические методы оценки и контроля качества	Подготовка к тесту Подготовка к практическим занятиям, решение заданий
6	6	8	12	Организация управления качеством на предприятии	Подготовка к тесту Решение и подготовка к защите кейс-задания
7	7	8	12	Государственное регулирование качества и безопасности продукции	Подготовка к тесту Решение и подготовка к защите кейс-задания
8	8	8	12	Международная стандартизация и сертификация	Подготовка к тесту Решение и подготовка к защите кейс-задания
9	1-8	-	4		Подготовка к зачету
Итого:		60	132		

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

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия));
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

### 6. Тематика курсовых работ

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

Вариант 1

1. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
2. Стандартизация в управлении качеством.

Вариант 2

1. Методы определения показателей качества оказания услуг.

2. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.

Вариант 3

1. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
2. Основные положения Закона РФ «О стандартизации» и его роль в управлении качеством продукции.

Вариант 4

1. Жизненный цикл сервисного продукта и его значение в сервисной деятельности.
2. Основные положения Закона РФ «О сертификации продукции и услуг» и его роль в управлении качеством продукции.

Вариант 5

1. Система 20 ключей. Преимущества и недостатки.
2. Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества).

Вариант 6

1. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
2. Принципы статистического приемочного контроля по количественному признаку (ГОСТ).

Вариант 7

1. FMEA-анализ. Преимущества и недостатки.
2. Экономические проблемы в управлении качеством продукции.

Вариант 8

1. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
2. Организационная структура системы управления качеством.

Вариант 9

1. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания.
2. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку.

Вариант 10

1. CALS-технологии. Преимущества и недостатки.
2. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.

## 8. 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 таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Решение расчетно-аналитических заданий	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30

2 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Решение расчетно-аналитических заданий	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
1	Тестирование	15
2	Решение расчетно-аналитических заданий	25
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Тестирование	35
2	Решение расчетно-аналитических заданий	65
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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 «Прспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

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

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Обеспечение качества в сервисной деятельности	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	

## 11. 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 интересующих 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 дисциплине, 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, 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 (под вопроса, 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**

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания / Кадровый и правовой сервис в отрасли**

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ОПК-1	ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Знать: З1 – технологические новации в сфере сервиса	Не знает технологических новаций в сфере сервиса цен	Демонстрирует отдельные знания технологических новаций в сфере сервиса цен	Демонстрирует достаточные знания технологических новаций в сфере сервиса цен, при этом допускает ряд неточностей при их воспроизведении	Демонстрирует исчерпывающие знания технологических новаций в сфере сервиса цен
		Уметь: У1 – применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Не умеет применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности решений	Испытывает затруднения в умении применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Умеет применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности
		Владеть: В1 – навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Не владеет навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Не уверенно владеет навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности	Владеет навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности
ОПК-3	ОПК-3.1. Определяет цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Знать: З2 – цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Не знает целей и задач обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Демонстрирует отдельные знания целей и задач обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Демонстрирует достаточные знания целей и задач обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий, при этом допускает ряд неточностей при их воспроизведении	Демонстрирует исчерпывающие знания целей и задач обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Уметь: У2 – разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством	Не умеет разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством	Испытывает затруднения в разработке политики развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством	Умеет разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством
		Владеть: В2 – механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Не владеет механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Не уверенно владеет механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Владеет методикой механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: З3 – международные и национальные стандарты качества	Не знает международных и национальных стандартов качества	Демонстрирует отдельные знания международных и национальных стандартов качества	Демонстрирует достаточные знания международных и национальных стандартов качества	Демонстрирует исчерпывающие знания международных и национальных стандартов качества
		Уметь: У3 – обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Не умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Испытывает затруднения в обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Умеет в совершенстве обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		Владеть: В3 – методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Не владеет методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Не уверенно владеет методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Владеет методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг		Знать: З4 – основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Не знает основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Демонстрирует отдельные знания основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Демонстрирует достаточные знания основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Демонстрирует исчерпывающие знания основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг
		Уметь: У4 – обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия	Не умеет обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия	Испытывает затруднения в обосновании влияния основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия	Умеет обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия	Умеет в совершенстве обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия
		Владеть: В4 – методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Не владеет методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Не уверенно владеет методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг	Владеет методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: З5 – основные законодательные и нормативные документы в области охраны труда и техники безопасности	Не знает основные законодательные и нормативные документы в области охраны труда и техники безопасности	Демонстрирует отдельные знания основных законодательных и нормативных документов в области охраны труда и техники безопасности	Демонстрирует достаточные знания основных законодательных и нормативных документов в области охраны труда и техники безопасности	Демонстрирует исчерпывающие знания основных законодательных и нормативных документов в области охраны труда и техники безопасности
		Уметь: У5 – обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон	Не умеет обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон	Испытывает затруднения в обосновании влияния основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон	Умеет обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон	Умеет в совершенстве обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В5 – методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон	Не владеет методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон	Не уверенно владеет методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон	Владеет методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон	В совершенстве владеет методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
		Знать: З6 – основные опасные и вредные производственные факторы	Не знает основные опасные и вредные производственные факторы	Демонстрирует отдельные знания основных опасных и вредных производственных факторов	Демонстрирует достаточные знания основных опасных и вредных производственных факторов	Демонстрирует исчерпывающие знания основных опасных и вредных производственных факторов
		Уметь: У6 – разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей	Не умеет разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей	Испытывает затруднения в разработке стратегии обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей	Умеет разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей	Умеет в совершенстве разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей
	ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативных актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания потребителей	Владеть: В6 – навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода	Не владеет навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода	Не уверенно владеет навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода	Владеет методиками навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода	В совершенстве владеет навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода

## КАРТА обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: **Обеспечение качества в сервисной деятельности**

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания / Кадровый и правовой сервис в отрасли**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Долженко Е. Н. Управление качеством: учебное пособие / Е. Н. Долженко. - Норильск : НГИИ, 2020. - 100 с.	ЭР	25	100	+
2	Скрябина, О. В. Управление качеством: учебное пособие / О. В. Скрябина, Д. С. Рябкова. - Омск : Омский ГАУ, 2020. - 95 с.	ЭР	25	100	+
3	Рожков Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 154 с.	ЭР	25	100	+
4	Шимохина, В. В. Основы управления качеством в социально-экономических системах : учебное пособие / В. В. Шимохина, В. В. Левшина, Е. В. Трошкова. - Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2019. - 158 с.	ЭР	25	100	+
5	Хомутова, Е. Г. Современные инструменты менеджмента качества : учебное пособие / Е. Г. Хомутова. - Москва : РТУ МИРЭА, 2020. - 181 с. - ЭБС "Лань".	ЭР	25	100	+
6	Управление качеством: учебно-методическое пособие / сост. Е. А. Байда. - Омск : СибАДИ, 2020. - 182 с.	ЭР	25	100	+
7	Воробьев, А. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 27.03.01 стандартизация и метрология, 27.03.02 управление качеством / А. Л. Воробьев. - Оренбург : ОГУ, 2019. - 190 с.	ЭР	25	100	+