

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:31:01
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«**ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН



М.Л. Белоношко

«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Основы обеспечения качества в сервисной деятельности

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021г. и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 «Сервис», направленность «Кадровый и правовой сервис в отрасли» к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 1а от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

И.В. Дружинина, доцент, канд. социол. наук, доцент



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности» – приобретение обучающимися необходимых теоретических знаний для измерения и анализа качества объектов (товаров, работ, услуг, технологических процессов) на разных стадиях жизненного цикла и практических навыков самостоятельного выполнения технико-экономических расчетов и принятия решений в сфере обеспечения качества в сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- 1) познание теоретических основ обеспечения качества;
- 2) изучение основ квалитметрии, приемов измерения и анализа качества объектов;
- 3) изучение способов организации работы по обеспечению качества путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с требованиями международных стандартов;
- 4) изучение основ правового обеспечения и государственного регулирования качества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности» относится к группе дисциплин обязательной части Блока 1 учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание основ математики, концепций современного естествознания, социально-экономической статистики и демографии, сервисной деятельности, экономики и анализа деятельности предприятия сервиса, защиты прав потребителей;
- умение использовать основы экономических знаний для оценки уровня качества объектов и выявления факторов обеспечения качества в различных сферах деятельности;
- владение навыками сбора, анализа и систематизации информации о деятельности предприятия сервиса, в том числе об уровне качества продуктов (услуг) и факторов его обеспечения.

Содержание дисциплины «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности» является логическим продолжением содержания дисциплин «Экономика и анализ деятельности предприятия сервиса», «Защита прав потребителей», «Экономика и социология труда» и служит основой для подготовки к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы.

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> З1: положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг <i>Уметь:</i> У1: учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса <i>Владеть:</i> В1: навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативными документами

	ОПК-3.2. анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	<i>Знать:</i> З2: основные понятия квалиметрии, номенклатуру показателей качества объектов <i>Уметь:</i> У2: собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг <i>Владеть:</i> В2: методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг
	ОПК-3.3. использовать современные инструменты и методы планирования качества процессов оказания услуг	<i>Знать:</i> З3: принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством <i>Уметь:</i> У3: применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг <i>Владеть:</i> В3: навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг
	ОПК-3.4. организовать системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	<i>Знать:</i> З4: теорию построения системы менеджмента качества <i>Уметь:</i> У4: осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг <i>Владеть:</i> В4: приемами контроля качества выполняемых услуг

4. 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		
заочная	5/9	8	8	-	92	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

заочная форма обучения (ЗФО)

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 экономическая категория	1	1	-	15	17	ОПК-3.1. ОПК-3.2.	База тестовых заданий. Групповое творческое задание
2	2	Квалиметрия. Показатели качества	2	2	-	15	19	ОПК-3.1. ОПК-3.2. ОПК-3.3	База тестовых заданий. Расчетно-аналитическое задание. Групповое творческое задание
3	3	Методы анализа и обеспечения качества	2	2	-	15	19	ОПК-3.3 ОПК-3.4	База тестовых заданий. Расчетно-аналитическое задание
4	4	Состав, содержание и характеристика функций управления качеством	1	1	-	15	17	ОПК-3.1. ОПК-3.3. ОПК-3.4	База тестовых заданий. Групповое творческое задание
5	5	Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством	1	1	-	15	17	ОПК-3.1. ОПК-3.2. ОПК-3.3. ОПК-3.4	База тестовых заданий. Групповое творческое задание
6	6	Сертификация продукции и систем качества	1	1	-	13	15	ОПК-3.1. ОПК-3.2. ОПК-3.3. ОПК-3.4	База тестовых заданий. Групповое творческое задание
7	Зачет		-	-	-	4	4	-	Вопросы и задания к зачету
Итого:			8	8		92	108		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Качество, как экономическая категория». Качество как экономическая категория. Понятие обеспечения качества и управления качеством продукции. Значение повышения качества продукции. Принципы обеспечения качества: группы факторов, влияющих на качество продукции; схема обеспечения качества продукции. Экономическое обеспечение качества: сущность и виды затрат на качество; методы анализа затрат на качество.

Нормативно-правовая база обеспечения качества процессов оказания услуг.

Функции и механизм управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Функциональная схема управления качеством. Объект и субъект управления.

Сущность и виды затрат на качество. Методы анализа затрат на обеспечение качество.

Раздел 2. «Квалиметрия. Показатели качества». Квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества изделий, услуг, процессов и т.д. Структура квалиметрии, ее методы.

Терминология квалиметрии: понятия качества объекта, признака, свойства и показателя качества объекта.

Классификация показателей качества: по количеству характеризующих свойств; по этапам определения значений показателей; по характеризующим свойствам; по способу выражения.

Этапы оценки качества объекта.

Методы анализа качества: дифференциальный, комплексный, смешанный, метод Трапезникова, метод относительных линейных оценок; показатели брака, показатели сортности.

Методы оценки качества процессов оказания услуг.

Раздел 3. «Методы анализа и обеспечения качества». Методы анализа качества продукции: контрольные листки; диаграмма Парето, причинно-следственные диаграммы (схема Исикавы); гистограммы; временные диаграммы; диаграммы рассеяния.

Методы управления качеством продукции. Входной контроль: его задачи и виды. Контрольный норматив, приемочное и браковочное числа.

Задачи текущего контроля. Контрольная карта как основной инструмент текущего контроля. Виды контрольных карт, области их применения. Задачи приемочного контроля, его виды, режимы. Условия применения сплошного и выборочного контроля. Методы формирования выборки.

Раздел 4. «Состав, содержание и характеристика функций управления качеством».

4.1. Политика и планирование качества. Понятие, разработка и содержание политики в области качества. Задачи планирования в области качества: достижение технического уровня лучших отечественных и зарубежных аналогов выпускаемой продукции; повышение технического уровня; обеспечение соблюдения требований нормативно-технической документации; изготовление продукции высшего качества; снижение материалоемкости и повышение показателей надежности выпускаемых изделий и др. Предмет планирования в области качества: уровень качества; виды сертифицируемой продукции; характеристики процесса изготовления продукции; снижение процента брака, количества рекламаций; эксплуатационные характеристики выпускаемой продукции; объемы научно-исследовательских и проектно-конструкторских работ в области качества, подготовка к сертификации системы качества и др.

4.2. Организация работ по качеству. Разработка системы качества: определение структур, входящих в систему качества, их функций и методов работы. Внедрение системы качества: проведение внутренних проверок системы и ее доработка. Сертификация системы качества на соответствие стандартам ИСО 9000. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Последовательность действий при создании системы качества.

4.3. Обучение и мотивация персонала. Программа обучения в области качества в зависимости от роли и функций работников на предприятии. Перечень мер по мотивации работников.

4.4. Контроль качества. Сущность контроля качества, система контроля. Классификация видов контроля качества. Уровни органов контроля. Задачи и функции отдела (управления) технического контроля. Органы, функции и объекты государственного контроля. Контрольные испытания готовой продукции. Дефекты продукции. Классификация дефектов. Градации продукции по качеству.

4.5. Информация о качестве. Внутренняя и внешняя информация. Отправители и получатели информации. Носители, каналы и средства передачи информации о качестве.

4.6. Разработка мероприятий. Корректирующие, предупредительные и профилактические мероприятия. Механизм разработки и оформление мероприятий.

4.7. Принятие решений руководством предприятия. Порядок и технология, модели и методы принятия решений.

4.8. Реализация мероприятий.

4.9. Взаимодействие с внешней средой по вопросам качества. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество. Организация работы по учету влияния различных факторов на качество.

Раздел 5. «Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством». Стандарты ИСО (Международной организации по стандартизации) серии 9000 на системы качества: назначение, состав и структура стандартов, их краткая характеристика.

Понятие системы качества; ее элементы и их характеристика.

Основные требования МС ИСО 9000 при формировании системы качества: 1) разработка и документальное оформление руководством предприятия политики в области качества; 2) установление жизненного цикла продукции; 3) ориентирование на потребителя (взаимосвязь с маркетингом); 4) роль функции материально-технического снабжения; 5) учет и оценка затрат на качество; 6) обеспечение идентификации и прослеживаемости продукции.

Раздел 6. «Сертификация продукции и систем качества». Сертификация продукции (услуг). Цели сертификации продукции. Органы по сертификации. Разновидности сертификации: обязательная и добровольная; сертификация соответствия и самосертификация.

Порядок проведения сертификации продукции (услуг): принятие решения по декларации-заявке. Схемы сертификации.

Сертификация систем качества.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	1	Качество, как экономическая категория
2	2	2	Квалиметрия. Показатели качества
3	3	2	Методы анализа и обеспечения качества
4	4	1	Состав, содержание и характеристика функций управления качеством
5	5	1	Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством
6	6	1	Сертификация продукции и систем качества
Итого:		8	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ЗФО	
1	1	1	Качество, как экономическая категория
2	2	2	Квалиметрия. Показатели качества
3	3	2	Методы анализа и обеспечения качества
4	4	1	Состав, содержание и характеристика функций управления качеством
5	5	1	Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством
6	6	1	Сертификация продукции и систем качества
Итого:		8	

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
		ЗФО		
1	1	15	Качество, как экономическая категория	Подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию
2	2	15	Квалиметрия. Показатели качества	Подготовка к практическим занятиям, выполнение расчетно-аналитического задания, подготовка к тестированию
3	3	15	Методы анализа и обеспечения качества	Подготовка к практическим занятиям, выполнение расчетно-аналитического задания, подготовка к тестированию
4	4	15	Состав, содержание и характеристика функций управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию
5	5	15	Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством	Подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию
6	6	13	Сертификация продукции и систем качества	Подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию
7	1-6	4		Подготовка к зачету
Итого:		92		

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

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

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения и состоит из двух заданий: первое – теоретическое; второе – практическое.

Целью выполнения контрольной работы является закрепление знаний в области экономических основ качества и практических методов организации работ по обеспечению качества продукции на предприятиях.

Объем контрольной работы не должен превышать 25 страниц.

7.2. Тематика контрольных работ.

1. Первое задание контрольной работы выполняется с использованием перечня специальной литературы, материалов СМИ по вопросам качества и предполагает краткое изложение ВСЕХ следующих вопросов.

- Понятие качества, обеспечения качества и управления качеством.
- Система свойств объекта и показателей качества.
- Функции управления качеством: перечень и краткая характеристика.
- Статистические методы оценки (анализа) качества: перечень и краткая характеристика.
- Сущность и виды затрат на качество.

2. Второе задание – практическое – включает решение любой из следующих задач.

Задача 1. Оцените уровень качества нового вида услуг с помощью дифференциального метода.

Показатель качества	Новый вид	Базовый образец	Относительный показатель качества
1. Время ожидания посетителем, мин.	0,50	0,45	
2. Время обслуживания посетителя, мин.	3,40	3,05	
3. Цена услуги, руб.	160	159	
4. Доля посетителей, довольных услугой, %	90	87	

Задача 2. С помощью комплексного метода (на основе среднего взвешенного арифметического показателя) оцените уровень качества услуги.

Показатель	Параметр весомости, баллы*	Экспертная оценка показателя, баллы	
		Оцениваемого вида услуг	Базового образца
1. Время ожидания посетителем	- 20	7	12
2. Время обслуживания посетителя	- 2	11	9
3. Цена услуги	- 15	78	70
4. Доля посетителей, довольных услугой	- 30	8	9

* Примечание: Знак « - » означает ухудшение, « + » - улучшение качества.

Задача 3. Оцените уровень качества услуги после реализации мероприятий по повышению ее качества с помощью интегрального показателя.

Параметр	Величина параметра качества услуги	
	до реализации мероприятий по повышению ее качества	после реализации мероприятий по повышению ее качества
1. Выручка от реализации услуги за отчетный период, тыс. чел.	320	400
2. Затраты на оказание услуги за отчетный период, тыс. руб.	590	670
3. Затраты на обслуживание программного обеспечения для выполнения услуги за отчетный период, тыс. руб.	7	14

4. Интегральный показатель качества, руб./руб.		
--	--	--

Задача 4. По методу Трапезникова В.А. рассчитайте частные и сводный коэффициент качества нового вида услуг.

Наименование показателя качества	Значение показателя		Частный коэффициент качества
	Новый вид	Базовый образец	
1. Время ожидания посетителем, мин.	0,50	0,45	
2. Время обслуживания посетителя, мин.	3,40	3,05	
3. Цена услуги, руб.	160	159	
4. Доля посетителей, довольных услугой, %	90	87	

Задача 5. Имеются следующие данные о результатах контроля двух параметров А и Б некоторого технологического процесса.

Параметр	Нормативное значение	Номер замера			
		1	2	3	4
А	300	270	315	285	303
Относительное линейное отклонение для параметра А					
Б	10	11	10	9	9
Относительное линейное отклонение для параметра Б					

Определите методом относительных линейных оценок сводный показатель нестабильности технологического процесса.

Задача 6. С помощью диаграммы Парето проанализируйте причины рекламаций.

Причины рекламаций	Число рекламаций	
	В единицах	В % к итогу
Небрежность рабочих склада	35	
Несовершенство методов приемочного контроля качества	20	
Большая степень износа производственного оборудования	16	
Низкое качество сопроводительной документации	14	
Нарушение технологической дисциплины	10	
Неукомплектованность изделий	5	
Прочие причины	10	
Итого:		100

Задача 7. Проанализируйте стабильность технологического процесса, построив гистограмму и вычислив следующие характеристики: средняя, мода, медиана, среднее квадратическое отклонение по имеющемуся ряду распределения:

Интервалы значений показателя качества	7,5 – 7,6	7,6 – 7,7	7,7 – 7,8	7,8 – 7,9	7,9 – 8,0	8,0 – 8,1	8,1 – 8,2	8,2 – 8,3	8,3 – 8,4	Итого
Частота	1	4	9	14	22	19	10	6	5	90

Задача 8. По данным таблицы постройте контрольную карту текущих значений и скользящих размахов показателей качества услуг за декаду по доле посетителей, не довольных обслуживанием. Средняя доля посетителей, не довольных обслуживанием, $\bar{X} = 2,35$, среднее квадратическое отклонение доли посетителей, не довольных обслуживанием $\sigma = 0,41$. Значения границ регулирования определите по правилу «трех сигм».

Число месяца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Доля посетителей, не довольных обслуживанием, %	2,3	2,1	2,0	2,5	3,5	2,8	2,2	2,0	2,0	2,1

Задача 9. За отчетный период на предприятии имеются следующие данные (тыс.руб.):

- производственная себестоимость валовой продукции 105200;
- себестоимость окончательного (неисправимого) брака 245;
- расходы на исправление брака 130;
- стоимость окончательного брака по цене использования 95;
- взыскано с поставщиков по претензиям за поставку недоброкачественных материалов 20;
- удержано за брак с виновных лиц 5.

Определите: абсолютный размер брака и потерь от брака, относительные показатели брака (процент брака и процент потерь от брака).

Задача 10. По данным о стоимости и динамике качества отдельных видов услуг, оказываемых предприятием, рассчитайте: сводный индекс качества по методике А.Я. Боярского.

Вид услуги	Индивидуальный индекс качества, %	Объем услуг в сопоставимых ценах базисного периода, тыс. руб.	
		в базисном периоде	в отчетном периоде
1	101,5	150	174
2	105,6	230	235
3	97,5	750	610
Итого	-		

8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля

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 заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование по всем разделам дисциплины	50
2	Выполнение расчетно-аналитических и групповых творческих заданий	50
	ВСЕГО	100

9. 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;

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:

- Microsoft Office Professional Plus;
- Windows
- Зумм

10. 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	Компьютерный класс	ПК с возможностью воспроизводить CD/DVD - диски, проектор, I-net, флипчарт или интерактивная доска

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют практическую работу в формате исследовательского задания. Для эффективной работы обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, индивидуальный план магистранта, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов направлена на приобретение навыков и умений работы с экономической и технической литературой и информацией, развитие способностей самостоятельного и критического осмысления изучаемого материала.

Задачи самостоятельной работы студентов:

- углубление и расширение теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную информацию и специальную литературу;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговой аттестации и при написании выпускной квалификационной работы.

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям, углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков и умений по проблематике учебной дисциплины.

Основными видами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности» являются:

- проработка лекционного материала;
- изучение тем, выносимых на самостоятельное изучение;
- подготовка к практическим занятиям;
- сбор материала и выполнение контрольной работы;
- подготовка к текущей и итоговой аттестации.

Преподаватель на занятии дает необходимые рекомендации для самостоятельного освоения материала. В ходе самостоятельной работы обучающиеся должны проработать лекционный материал и изучить темы, выносимые на самостоятельное изучение. Обучающиеся должны понимать содержание выполненной работы (знать определения понятий, уметь разъяснить значение и смысл любого термина, используемого в работе и т.п.).

Подготовка к текущему и итоговому контролю заключается в повторении пройденного теоретического материала и результатов выполненных практических заданий, изучении вопросов, подлежащих самостоятельному освоению.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Основы обеспечения качества в сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: 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-3	ОПК-3.1. применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i> З1: положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг</p>	Не знает положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг	Знает положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг, допуская значительные неточности и погрешности	знает положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг
		<p><i>Уметь:</i> У1: учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса</p>	Не умеет учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса	умеет учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса, допуская значительные неточности и погрешности	умеет учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса
		<p><i>Владеть:</i> В1: навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативным и документами</p>	Не владеет навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативными документами	владеет навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативным и документами, допуская значительные неточности и погрешности	владеет навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативным и документами, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве владеет навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативными документами

	ОПК-3.2. анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	<i>Знать:</i> З2: основные понятия квалитметрии, номенклатур у показателей качества объектов	Не знает основные понятия квалитметрии, номенклатуру показателей качества объектов	Знает основные понятия квалитметрии, номенклатур у показателей качества объектов, допуская значительные неточности и погрешности	Знает основные понятия квалитметрии, номенклатур у показателей качества объектов, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве основные понятия квалитметрии, номенклатуру показателей качества объектов
		<i>Уметь:</i> У2: собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг	Не умеет собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг	Умеет собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг , допуская значительные неточности и погрешности	Умеет собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг , допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг
		<i>Владеть:</i> В2: методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг	Не владеет методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг	Владеет методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг, допуская значительные неточности и погрешности	Владеет методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве владеет методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг
	ОПК-3.3. использовать современные инструменты и методы планирования качества процессов оказания услуг	<i>Знать:</i> З3: принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством	Не знает принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством	Знает принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством, допуская значительные неточности и погрешности	Знает принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством

		<p><i>Уметь:</i> У3: применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг</p>	<p>Не умеет применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг</p>	<p>умеет применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>умеет применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг</p>
		<p><i>Владеть:</i> В3: навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг</p>	<p>Не владеет навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг</p>	<p>владеет навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>владеет навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг</p>
	ОПК-3.4. организовать системы менеджмента качества, мотивации персонала контроля качества процессов оказания услуг	<p><i>Знать:</i> З4: теорию построения системы менеджмента качества</p>	<p>Не знает теорию построения системы менеджмента качества</p>	<p>знает теорию построения системы менеджмента качества, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>знает теорию построения системы менеджмента качества, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает теорию построения системы менеджмента качества</p>

	<p><i>Уметь:</i> У4: осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг</p>	<p>Не умеет осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг</p>	<p>умеет осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>умеет осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг</p>
	<p><i>Владеть:</i> В4: приемами контроля качества выполняемых услуг</p>	<p>Не владеет приемами контроля качества выполняемых услуг</p>	<p>владеет приемами контроля качества выполняемых услуг, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>владеет приемами контроля качества выполняемых услуг, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет приемами контроля качества выполняемых услуг</p>

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы обеспечения качества в сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: 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	Основы обеспечения качества [Электронный ресурс] : Учебник / В. П. Майборода, В. Н. Азаров, А. Ю. Паньчев. – Основы обеспечения качества, 2019-01-09. - Москва : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2015. - 316 с. - Текст : непосредственный.	ЭР	25	100	+
2	Лифиц, И. М. Управление качеством : учебное пособие / И. М. Лифиц. - Москва : КноРус, 2022. - 319 с. - Текст : непосредственный.	ЭР	25	100	+
3	Пыхов, С. И. Управление качеством : учебное пособие / С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова. - Челябинск : ЮУТУ, 2021. - 181 с. - Текст : непосредственный.	ЭР	25	100	+
4	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. - Текст : непосредственный.	25	25	100	+
5	Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры : Учебник / А. В. Тебекин. - 2-е изд., пер. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 410 с. - Текст : непосредственный.	ЭР	25	100	+

 Е. А. Корякина

Заведующий кафедрой

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК  Д. Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П. 

