

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ
«23» мая 2022




РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством услуг


Специальность: 43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания
Квалификация выпускника: Магистр
Форма обучения: очная, заочная


Год начала подготовки – 2022

Разработана
Кандидат социологических наук,
Доцент кафедры ИЯТ

 К.Ю. Мелконян

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК  Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	6
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	6
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	6
8.1. Основная литература	6
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	7
8.4. Профессиональные базы данных	7
8.5. Информационные справочные системы	7
8.6. Интернет-ресурсы	7
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	7
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение	14
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины Управление качеством услуг являются:

- изучение процессов управления качеством услуг, а также их стандартизации и сертификации.
- навыками управления качеством продуктов сервисных предприятий
- навыками использования нормативно-правовой документации по управлению качеством в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.11 Управление качеством услуг относится к Блоку 1 Дисциплины (Модули) - Обязательная часть. Освоение дисциплины опирается на знания основ менеджмента, сервисологии и сервисной деятельности, современное состояние сферы услуг.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
	Стратегическое управление организациями сферы сервиса
	Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса
	Технологические инновации в сервисе
	Формирование экономической стратегии предприятия сервиса
	Антикризисное управление в сервисе
	Обслуживание потребителей в контактной зоне
	Учебная практика (Ознакомительная практика)
	Производственная практика (Проектно-технологическая практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Знает как формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества
	Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества
	Владеет навыками формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
Контактная работа (всего)	20	30
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		

5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	88	88
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	88	88
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
Контактная работа (всего)	8,3	8,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	4	4
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	99,7	99,7
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	96	96
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Основы управления качеством услуг	Управление качеством. Управление качеством – как система. Улучшение качества. Критерии качества услуг. Процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством. Управленческие органы и объекты управления. Методы и средства, обеспечивающие и поддерживающие высокий

		уровень качества продукции.
2	Система менеджмента качества в сервисе	Теоретические основы управления качеством. Концепция TQM и TQC. Теории Деминга, Джурана. Разработка системы менеджмента качества на предприятии сервиса.
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	Основные элементы системы безопасности в сервисе. Государственное регулирование сервисной деятельности в РФ. Лицензирование в туризме. Правовые основы стандартизации. Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О стандартизации в РФ", "О техническом регулировании», ГОСТы, СНиПы, приказы и правила.
4	Основы стандартизации в сервисе	Стандартизация продуктов и услуг. Стандартизация как элемент системы управления качеством продукции и услуг. Цель стандартизации: общие и узкие. Объект стандартизации. Область стандартизации. Уровни стандартизации: международный, региональный, национальный, административно-территориальный. Категории и виды стандартов. Методы стандартизации. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9000-2011. Стандартизация в сфере сервиса. Объекты стандартизации в сфере сервиса. Международные стандарты качества: ИСО 9000, НАССР, интегрированные системы
5	Основы сертификации в туризме	Цели, задачи и правила сертификации. Процедуры, правила, испытания. Органы по сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Система сертификации. Организационная структура Системы сертификации. Два вида сертификатов соответствия Госстандарта России: обязательный сертификат соответствия на товар (сертификат качества продукции), добровольный сертификат соответствия ГОСТ Р. Сертификация в сфере сервиса.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Основы управления качеством услуг	20	2		2			16
2	Система менеджмента качества в сервисе	22	2		2			18
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	22	2		2			18
4	Основы стандартизации в сервисе	22	2		2			18
5	Основы сертификации в сервисе	22	2		2			18
	Групповая консультация							
	Промежуточная аттестация							
	Общий объем	108	10		10			88

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Основы управления качеством услуг	20						20
2	Система менеджмента качества в сервисе	20	2					18
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	20			2			18
4	Основы стандартизации в сервисе	22	2					20
5	Основы сертификации в сервисе	22			2			20

	Промежуточная аттестация	4					
	Общий объем	108	4		4		96

5.3. Занятия семинарского типа

№ раздела (темы)	Тема	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Основы управления качеством услуг	2	
2	Система менеджмента качества в сервисе	2	
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	2	2
4	Основы стандартизации в сервисе	2	
5	Основы сертификации в сервисе	2	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО).	16	20
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО).	18	18
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО).	18	18
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО).	18	20
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО).	18	20

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5	ПР	Доклад и компьютерная презентация	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством туристских продуктов и услуг» приводится в Приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Зекунов, А.Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

2. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>

8.2. Дополнительная литература

1. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Габдукаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>

Библиотечно-информационный
центр Северо-Кавказского
социального института

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <http://info.clarivate.com/rcis>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://www.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам

семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

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 заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке компьютерной презентации

Презентация (от англ. «presentation» — представление) — это набор картинок-слайдов на определенную тему, которые хранятся в файле специального формата. На каждом слайде можно содержать произвольную текстовую, графическую или видеoinформацию, анимацию, звук из подготовленного аудиофайла, а так же и записанный с микрофона. Презентации легко создавать с помощью программы MS PowerPoint.

Презентации предназначены для:

- отображения наглядности учебного/лекционного материала,
- управления учебно-познавательной деятельностью аудитории,
- контроля и проверки усвоения поданного материала,
- обобщения и систематизации знаний,
- рекламы товаров, услуг,
- создания фотоальбомов и т.д.

Презентации можно демонстрировать по-разному:

- на компьютере,
- на экране с помощью мультимедийного проектора,
- на телеэкране большого формата.

Созданные презентации могут содержать:

- текст,
- изображения,
- диаграммы,
- рисунки,
- компьютерную анимацию процессов и явлений,
- звуковое сопровождение,
- автофигуры,
- диаграммы
- гиперссылки;
- видеоролики.

Правила создания мультимедийных презентаций

Основное правило презентаций:

Простота, лаконичность (минимализм в подаче визуальной информации). Краткое изложение материала, максимальная информативность текста.

Следующие правила презентаций:

- Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств);
- Отсутствие накопления, четкий порядок во всем.
- Тщательно структурированная информация.
- Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
- Важную информацию (например, выводы, определения, правила и т.д.) нужно подавать большим и выделенным шрифтом и размещать в левом верхнем углу слайда.
- Второстепенную информацию желательно размещать внизу слайда.
- Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
- Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
- Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
- Графика должна органично дополнять текст.
- Объяснение надо размещать как можно ближе к иллюстраций, с которыми они должны появляться на экране одновременно.
- Инструкции к выполнению задач необходимо тщательно продумать относительно их четкости, лаконичности, однозначности.
- Использовать эмоциональный фон (художественная проза запоминается лучше, чем специальные тексты, а стихи — лучше, чем проза).

- Вся текстовую информацию нужно тщательно проверить на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок.
- Производительность подаваемого материала увеличивается, если одновременно задействованы зрительный и слуховой каналы восприятия информации (зарубежные источники это называют принципом модальности). Поэтому рекомендуется там, где это возможно, использовать для текста и графических изображений звуковое сопровождение.

Физиологические особенности восприятия цветов и форм

- Стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия: красный, оранжевый, желтый).
- Дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонливое состояние (в том же порядке: фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый, зеленый).
- • Нейтральные цвета: светло-розовый, желто-зеленый, коричневый.
- Сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут вызвать стресс (например: зеленые символы на красном фоне).
- Лучшее сочетание цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, черный на белом, желтый на синем, оранжевый на черном.
- Цветовая схема должна быть одинаковой для всех слайдов.
- Любой рисунок фона повышает утомляемость глаз и снижает эффективность восприятия информации.
- Четкие, яркие рисунки, которые меняются, легко «охватывают» подсознание, и они лучше запоминаются.
- Любой второстепенный объект, что движется (анимированный), снижает качество восприятия материала, отвлекает внимание, нарушает ее динамику.
- Показ слайдов с фоновым сопровождением нежелательных звуков (песен, мелодий) вызывает быструю утомляемость, способствует рассеиванию внимания и снижает производительность обучения.
- Помните! Человек может одновременно запоминать не более трех фактов, выводов, определений.
- Каждый слайд должен отражать одну мысль.
- Текст должен состоять из коротких слов и простых предложений.
- Строка должна содержать 6-8 слов.
- Всего на слайде должно быть 6-8 строк.
- Общее количество слов не должно превышать 50.
- Глаголы должны быть в одной временной форме.
- Заголовки должны привлекать внимание аудитории и обобщать основные положения слайда.
- В заголовках должны быть и большие, и малые буквы.
- Слайды должны быть не слишком яркими — лишние украшения лишь создают барьер на пути эффективной передачи информации.
- Количество блоков информации во время отображения статистических данных на одном слайде должно быть не более четырех.
- Подписи к иллюстрации размещаются под ней, а не над ней.
- Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

Общие правила использования шрифтов

1. Каждый шрифт (гарнитура^[1] + написание) имеет одну смысловую нагрузку.

Для устойчивой гарнитуры традиционными, по меньшей мере, с XIX в. есть такие:

- полужирный шрифт названия структур документа,
- курсив — логическое ударение, в частности, на формулировании основных положений, определений и т.д.,
- «прямой» обычный - основной массив информации.

2. Тексты презентаций, которые используют в психологически напряженной нестандартной ситуации, надо подать гарнитурой с упрощенным алгоритмом распознавания, например, шрифтом Arial. Это целесообразно во время работы с инструкциями правил безопасности, нормативными актами, соглашениями с правовыми или имущественными последствиями, условиями олимпиадных заданий и т.п.

3. Избегайте использования более трех различных шрифтов на одном слайде. Иначе читатель преждевременно устанет, постоянно пытаясь выбрать алгоритм распознавания шрифта. Исключение составляет инструкция по использованию шрифтов.

Методические рекомендации к выполнению практических заданий

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчетов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;

- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий используется закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания по подготовке реферата

Реферат это одна из форм устной аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер. Реферат стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [Непроизведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц. Объем реферата – 15-20 страниц.

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт.

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. Выравнивание текста по ширине. Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. Оформление литературы:

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия и инициалы автора;
- наименование;
- издательство;
- место издания;

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)

- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Управление качеством услуг»

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Знать как формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению формулировки и внедрению в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы
	Уметь формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	практические задания, направленные на оценку умения формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	практические задания, направленные на оценку владения навыками формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
				Зачет

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения круглого стола

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1.1. Перечень типовых тестовых заданий

Тест 1.

1. Сертификация — это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;**
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

2. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.**

3. Аккредитация — это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию (услугу).**

4. Сертификация всегда носит:

- а) добровольный характер по всем видам продукции;
- б) обязательный характер по видам продукции;

- в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации.
- 5. Национальными органами по сертификации являются:**
- а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
 - б) Росстандарт РФ;**
 - в) испытательные лаборатории по видам продукции
- 6. Организационная система сертификации включает (скорректируйте при необходимости):**
- а) аккредитирующие органы;**
 - б) управляющие органы ;
 - в) сертифицирующие организации.
- 7. Сертификация включает следующие этапы (скорректируйте при необходимости):**
- а) планирование;
 - б) подготовку;
 - в) собственно сертификацию;**
 - г) заключительные операции.
- 8. Затраты на качество — это:**
- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
 - б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
 - в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.**
- 9. Затраты на несоответствие — это:**
- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
 - б) затраты на исправление дефектов;
 - в) компенсации потребителям, получившим некачественную услугу.**
- 10. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:**
- а) шесть фаз;
 - б) пять фаз;
 - в) четыре фазы.**
- 11. Звезда качества не включает:**
- а) систему мотивации;**
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в) систему взаимоотношений с инвесторами.
- 12. Методология всеобщего управления качеством (TQM) — это**
- а) система обеспечения качества продукции;**
 - б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
- 13. Представление о качестве основано на:**
- а) требованиях и пожеланиях потребителей;**
 - б) принципах деятельности производителей;
 - в) законодательных требованиях государства.
- 14. Ценность услуги для производителя — это:**
- а) максимально возможная цена услуги;
 - б) отсутствие препятствий для продажи услуги;
 - в) высокое качество услуги.**
- 15. Ценность услуги для потребителя — это:**
- а) низкая цена без учета качества услуги;
 - б) высокое качество без учета стоимости услуги;
 - в) разумное сочетание цены и качества.**
- 16. Управление качеством:**
- а) включает в себя менеджмент качества;
 - б) то же, что менеджмент качества;**
 - в) является частью менеджмента.
- 17. Планирование качества — это:**
- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества услуги;
 - б) определение характеристик качества нового туристического продукта;
 - в) планирование производства бездефектной продукции.**
- 18. Рейтинг потребительских требований - это:**
- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
 - б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;**
 - в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.
- 19. Зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждено соответствие маркированной им услуги установленным в стандарте требованиям — это:**
- а) знак соответствия;**
 - б) аккредитация;

в) стандарт.

20. К документам в области стандартизации, используемые на территории РФ относятся, ...

- а) сертификаты;
- б) технические условия;
- в) технический регламент.**

21. Перечень объектов добровольной сертификации, их характеристики, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, устанавливается

- а) стандартом;
- б) федеральными законами;**
- в) системой добровольной сертификации.

Тест 2.

1. Стандартизация и сертификация туризма регулируется:

- а) федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», федеральным законом «О техническом регулировании»;**
- б) федеральным законом «О стандартизации»;
- в) национальными стандартами;
- г) правилами и нормами по стандартизации;
- д) все ответы неверны.

2. Национальную систему стандартизации составляют:

- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты **коммерческих организаций;**
- б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;**
- г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
- д) все ответы неверны.

3. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

- а) испытательные лаборатории;
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;**
- в) Федеральное агентство по туризму;
- г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
- д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

4. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:

- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;**
- д) все ответы неверны.

5. Основными функциями стандартизации являются:

- а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
- б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
- в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
- г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
- д) все ответы неверны.**

6. Основная функция Госстандарта России:

- а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, **метрологии** и сертификации;
- б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- в) утверждение национальных стандартов;**
- г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
- д) все ответы неверны.

7. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:

- а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
- б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;**
- в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
- г) все ответы неверны.

8. Сертификат соответствия – это:

- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащие для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;**

- д) все ответы неверны.
- 9. Объектами сертификации являются:**
- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
 - б) услуги и работа;
 - в) продукция;**
 - г) все ответы неверны.
- 10. Формами подтверждения соответствия выступают:**
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
 - б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;**
 - в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
 - г) все ответы неверны.
- 11. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:**
- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
 - б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
 - в) оценка производства, декларирование соответствия;
 - г) все ответы неверны.**
- 12. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:**
- а) орган по сертификации;**
 - б) заявитель;
 - в) потребитель продукции;
 - г) все ответы неверны.
- 13. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:**
- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
 - б) в течение одного года после получения заявки;
 - в) не позднее одного месяца после получения заявки;**
 - г) срок неограничен.
- 14. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:**
- а) проведение испытаний и анализ их результатов;**
 - б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
 - в) проведение испытаний и распространение информации;
 - г) все ответы неверны.

Тест 3.

- 1. В практике международной стандартизации основной упор делается на:**
- а) новые виды продукции;**
 - б) качество продукции;
 - в) единые методы испытаний.
- 2. Использование международных стандартов:**
- а) обязательно;
 - б) не обязательно;**
 - в) необходимо.
- 3. Заявитель выбирает органы по сертификации (ОС):**
- а) по своему усмотрению;
 - б) по рекомендации;
 - в) в соответствии с требованиями Госстандарта РФ.**
- 4. Добровольная сертификация проводится на основании Закона РФ:**
- а) «О техническом регулировании»;**
 - б) «О сертификации»;
 - в) «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
- 5. Действие сертификата соответствия при обязательной сертификации распространяется:**
- а) по всей территории РФ;**
 - б) только в определенных регионах РФ, где реализуется сертифицированная продукция;
 - в) на всей территории СНГ.
- 6. Маркирование продукции по добровольной сертификации гарантирует:**
- а) только качество продукции;**
 - б) только безопасность продукции;
 - в) качество и безопасность продукции.
- 7. Документ, содержащий совет или указание – это:**
- а) рекомендации;**
 - б) технические условия;
 - в) правила.
- 8. Разработанный стандарт считается одобренным и рекомендуемым к принятию при условии согласия:**

- а) 1/3 членов ТК;
 - б) 2/3 членов ТК;**
 - в) более 2/3 членов ТК.
- 9. Права и обязанности госинспекторов определены законом:**
- а) «О защите прав потребителей»;
 - б) «О стандартизации»;
 - в) «О техническом регулировании».**
- 10. Маркировка продукции знаком соответствие госстандартам:**
- а) полностью гарантирует качество;**
 - б) гарантирует качество частично;
 - в) гарантирует только безопасность.
- 11. Обязательная сертификация подтверждает:**
- а) только качество продукции;
 - б) только подлинность продукции;**
 - в) только безопасность продукции.
- 12. К третьей стороне участников сертификации относятся:**
- а) Госстандарт России;**
 - б) изготовители продукции;
 - в) продавцы продукции.
- 13. Подача сведений испытательным лабораториям о заявителе:**
- а) разрешена;
 - б) запрещена;**
 - в) разрешена при определенных условиях.
- 14. Приостанавливает и прекращает действие выданных сертификатов:**
- а) Госстандарт России;
 - б) Орган по сертификации;**
 - в) испытательная лаборатория.
- 15. В состав ОС и ИЛ допускаются:**
- а) только государственные организации;
 - б) государственные и коммерческие;**
 - в) организации всех существующих в РФ форм собственности.
- 16. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:**
- а) предложений потребителей;**
 - б) желания изготовителя;**
 - в) государственного законодательства.
- 17. Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (услугу) соответствует:**
- а) конкретному стандарту;
 - б) сертификату качества;
 - в) сертификату соответствия.**
- 18. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией проводится в течение:**
- а) всего срока выпуска;
 - б) года;
 - в) срока действия сертификата.**
- 19. Экспортируемая продукция должна быть сертифицирована в соответствии с:**
- а) Законом РФ «О сертификации...»;
 - б) условиями контракта;**
 - в) закон принимающей страны.
- 20. Правовые основы сертификации в РФ установлены Законами:**
- а) «О защите прав потребителей»;
 - б) «О техническом регулировании»;**
 - в) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- 21. Цели сертификации:**
- а) совершенствование производства;
 - б) оценка технического уровня товара;**
 - в) доказательство безопасности товара.
- 22. Сертификация обязательна, если:**
- а) стандарт содержит требования безопасности;
 - б) продукция включена в Перечень обязательной сертификации;**
 - в) на продукцию действует технический регламент.
- 23. Участники обязательной сертификации:**
- а) органы государственного управления;**
 - б) изготовители;

- в) испытательные лаборатории.**
- 24. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:**
- а) обязательным требованиям стандарта.**
 - б) Закону «О стандартизации»;
 - в) нормативному документу по выбору заявителя.
- 25. Испытательная лаборатория может участвовать в сертификации, если она:**
- а) подала заявку в Госстандарт;
 - б) имеет большой опыт испытаний;
 - в) аккредитована в соответствующей системе.**
- 26. Изготовитель использует знак соответствия при наличии:**
- а) сертифицированного товара;**
 - б) лицензии на применение знака;
 - в) указания руководителя предприятия.
- 27. Лицензия на использование знака соответствия выдает:**
- а) испытательная лаборатория;
 - б) орган по сертификации;**
 - в) руководитель предприятия-изготовителя.
- 28. Срок действия сертификата ограничивается:**
- а) 1 годом;
 - б) 3 годами;
 - в) до 5 лет.**
- 29. Проведение обязательной сертификации финансирует:**
- а) государство;
 - б) изготовитель (заявитель);**
 - в) изготовитель и продавец.
- 30. Методы подтверждения соответствия продукции – это:**
- а) контроль качества;
 - б) сертификация третьей стороной;**
 - в) заявление-декларация изготовителя.
- 31. Схему сертификации в системе ГОСТ Р назначает:**
- а) орган сертификации;
 - б) Госстандарт РФ;**
 - в) изготовитель.
- 32. Государственный надзор за сертифицированными пищевыми товарами проводят:**
- а) Госстандарт России;
 - б) Минздрав России;
 - в) Госсанэпиднадзор.**
- 33. Обязательная сертификация в России введена на основании Закона:**
- а) «Техническом регулировании»;**
 - б) «О защите прав потребителей»;
 - в) «О сертификации продукции и услуг».
- 34. В системе сертификации ГОСТ Р проводится сертификация:**
- а) только обязательная;
 - б) только добровольная;
 - в) и та и другая.**
- 35. С системе сертификации ГОСТ Р аккредитованы испытательные лаборатории:**
- а) только в России;**
 - б) РФ и стран СНГ;
 - в) РФ и других зарубежных стран.
- 36. Для того чтобы сертификат соответствия был введен в действие, требуется его регистрации в:**
- а) Госстандарте РФ;
 - б) Государственном реестре;
 - в) органе по сертификации.**

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.1.2. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Что такое стандарты туристского обслуживания? Назовите категории стандартов.
2. Назовите другие нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность. Приведите примеры этих документов.
3. Что понимается под?
4. На основе какого нормативного документа осуществляется лицензирование в туризме?
5. Назовите условия действия и срок действия лицензии.
6. Назовите размер лицензионного сбора для туристских фирм.
7. Какие организации осуществляют лицензирование деятельности турфирм.
8. Каким образом лицензируется гостиничная деятельность? Назовите основные нормативные документы, использующиеся при лицензировании.
9. Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
10. Какими нормативными документами определяется правовая основа сертификации?
11. В чем различия
12. Чем подтверждается прохождение сертификации?

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

3.1.3. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
2. Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
3. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.

Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации **Перечень типовых контрольных вопросов к зачету**

1. Процесс управления качеством услуг
2. Контроль, учет, анализ и принятие решений как составляющие процесса управления качеством
3. Система улучшения качества услуг
4. Критерии качества продукции и услуг
5. Управление качеством как система
6. Органы управления качеством услуг
7. Объекты управления качеством услуг
8. Управления качеством услуг
9. Методы и средства на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции и услуг
10. Политика в области качества: обеспечение, улучшение и управление качеством продукции.
11. Стандартизация туристских услуг
12. Стандартизация туристских продуктов и услуг
13. Цели стандартизации туристских услуг
14. Общие цели стандартизации туристских услуг
15. Узкие цели стандартизации туристских услуг
16. Объект стандартизации туристских услуг
17. Область стандартизации туристских услуг
18. Уровень стандартизации туристских услуг
19. Нормативные документы по стандартизации
20. Категории и виды стандартов
21. Методы стандартизации туристских услуг
22. Органы стандартизации туристских услуг
23. Сертификация как достоверный способ доказательства соответствия продукции (процесса, услуги) заданным требованиям
24. Органы сертификации туристских продуктов и услуг
25. Система сертификации туристских услуг
26. Принципы систем сертификации туристских услуг
27. Обязательный сертификат соответствия на товар (сертификат качества продукции)
28. Добровольный сертификат соответствия ГОСТ Р

Критерии и шкала оценки зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.