

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.16.Управление качеством

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 29.03.01-Технология изделий легкой промышленности

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Технология швейных изделий (для набора 2021)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Предметные: овладение основами теории управления качеством; овладение способами управления качеством изготавливаемых изделий; формирование взгляда на процесс управления качеством как на необходимый элемент менеджмента на швейных предприятиях

Личностные: развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению; формирование готовности к саморазвитию; формирование личной ответственности в принятии решений; развитие общих способностей, общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач.

Задачи изучения дисциплины:

1. Формирование представлений о системах управления качеством;
2. Формирование целостного понимания функций менеджера на швейных предприятиях через включение студентов в практическую познавательную деятельность, способствующую развитию их компетенций в области управления качеством;
3. Создание у студента представления о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении.
4. Создание у студента представления о контроле качества,
5. Создание у студента представления о международных нормативно-правовых документах и требованиях к стандартизации и сертификации систем управления качеством.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Управление качеством услуг является одним из аспектов управления деятельностью швейного предприятия в целом и примыкает к изучению курса Б1.В.05 «Организация и планирование деятельности предприятий индустрии моды». Курс является важным для данного направления подготовки, так как деятельность современного специалиста достаточно многогранна и предполагает решение значительного спектра задач, где многие могут опираться на знания теории «Управление качеством» является одной из ключевых функций менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любой компании. Управление качеством услуг, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка. Настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий индустрии моды», «Организация функционирования и развития предприятий индустрии моды», «Проектирование, техническое перевооружение и реконструкция швейных предприятий», «Управление проектами» и др. «Управление качеством» связано также со стандартизацией («Стандартизация, сертификация и метрология») и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов («Математика»).

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Распределение по семестрам

Виды занятий		Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	40	40
лекционные (ЛК)	20	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	20
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	32	32
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	10 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	14	14
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	58	58
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3. Способен проводить измерения параметров материалов, изделий и технологических процессов.	ОПК-3.1. Знать характеристики параметров материалов, используемых в производстве изделий легкой промышленности, технико-экономические показатели изделий и технические средства для измерения основных параметров технологических процессов.	Знать: ОПК-3.1. Знать характеристики параметров материалов, используемых в производстве изделий легкой промышленности, технико-экономические показатели изделий и технические средства для измерения основных параметров технологических процессов. Уметь: Владеть:
	ОПК-3.2. Уметь проводить измерения параметров материалов, рассчитывать технико-экономические показатели изделий и использовать основные знания для идентификации и научно-обоснованного выбора оборудования и оснастки для проектируемых изделий с учетом их конструктивно-технологических и экономических параметров.	Знать: Уметь: ОПК-3.2. Уметь проводить измерения параметров материалов, рассчитывать технико-экономические показатели изделий и использовать основные знания для идентификации и научно-обоснованного выбора оборудования и оснастки для проектируемых изделий с учетом их конструктивно-технологических и экономических параметров. Владеть:
	ОПК-3.3. Владеть навыками проводить измерения параметров материалов, изделий и технологических процессов производства изделий легкой промышленности с учетом технических возможностей предприятия.	Знать: Уметь: Владеть: ОПК-3.3. Владеть навыками проводить измерения параметров материалов, изделий и технологических процессов производства изделий легкой промышленности с учетом технических возможностей предприятия.
	ОПК-8.1. Знать: основные этапы изготовления изделий легкой промышленности; основные понятия и нормативно-техническую документацию для проведения стандартных испытаний изделий легкой промышленности.	Знать: ОПК-8.1. Знать: основные этапы изготовления изделий легкой промышленности; основные понятия и нормативно-техническую документацию для проведения стандартных испытаний изделий легкой промышленности. Уметь: Владеть:

ОПК-8. Способен осуществлять контроль поэтапного изготовления деталей и изделий, проводить стандартные испытания изделий легкой промышленности.	ОПК-8.2. Уметь: анализировать процесс разработки моделей изделий легкой промышленности и осуществлять контроль поэтапного изготовления деталей и изделий; перечислять виды стандартных и сертификационных испытаний, определяющих эстетический и технический уровень изделий легкой промышленности; называть особенности и условия проведения испытаний.	Знать: Уметь: ОПК-8.2. Уметь: анализировать процесс разработки моделей изделий легкой промышленности и осуществлять контроль поэтапного изготовления деталей и изделий; перечислять виды стандартных и сертификационных испытаний, определяющих эстетический и технический уровень изделий легкой промышленности; называть особенности и условия проведения испытаний. Владеть:
	ОПК-8.3. Владеть: методикой формирования мероприятий по осуществлению контроля поэтапного изготовления деталей и изделий, навыками проводить стандартные испытания изделий легкой промышленности.	Знать: Уметь: Владеть: ОПК-8.3. Владеть: методикой формирования мероприятий по осуществлению контроля поэтапного изготовления деталей и изделий, навыками проводить стандартные испытания изделий легкой промышленности.
ПК-1. Обосновано выбирает и эффективно использует методы проектирования технологических процессов производств изделий легкой промышленности с учетом качественного преобразования системы «сырье - полуфабрикат - готовое изделие»; разрабатывает	ПК-1.1. Знать методы и особенности проектирования технологических процессов производств изделий легкой промышленности; виды нормативно-технической документации;	Знать: методы и особенности проектирования технологических процессов производств изделий легкой промышленности; виды нормативно-технической документации; Уметь: Владеть:
	ПК-1.2. Уметь обоснованно выбирать параметры проектируемых технологических процессов производств изделий легкой промышленности и применять типовые методы контроля качества выпускаемой продукции; проводить на практике анализ и оценку функциональной организации производственного процесса;	Знать: Уметь: обоснованно выбирать параметры проектируемых технологических процессов производств изделий легкой промышленности и применять типовые методы контроля качества выпускаемой продукции; проводить на практике анализ и оценку функциональной организации производственного процесса; Владеть:

конструкторско-технологическую документацию.	ПК-1.3. Владеть навыками использования соответствующих алгоритмов и программ расчетов параметров технологического процесса и проектирования технологических процессов производств изделий легкой промышленности с учетом анализа, оценки, планирования затрат и эффективного использования основных, вспомогательных материалов и оборудования.	Знать: Уметь: Владеть: навыками использования соответствующих алгоритмов и программ расчетов параметров технологического процесса и проектирования технологических процессов производств изделий легкой промышленности с учетом анализа, оценки, планирования затрат и эффективного использования основных, вспомогательных материалов и оборудования;
ПК-4. Разрабатывает технологические процессы в соответствии с требованиями нормативно-технической документации, регламентирующей проектирование производства; оформляет законченные проектно-конструкторские работы.	ПК-4.1. Знать: виды проектно-конструкторских работ, методы проектирования технологических процессов производства изделий легкой промышленности; основное и вспомогательное технологическое оборудование процессов производства материалов, полуфабрикатов и изделий легкой промышленности;	Знать: виды проектно-конструкторских работ, методы проектирования технологических процессов производства изделий легкой промышленности; основное и вспомогательное технологическое оборудование процессов производства материалов, полуфабрикатов и изделий легкой промышленности; Уметь: Владеть:
	ПК-4.2. Уметь: проектировать эффективные технологические процессы производства изделий легкой промышленности; анализировать технико-экономические показатели использования основных и вспомогательных материалов, оборудования, выполнять проектно-конструкторские работы в рамках своей квалификации;	Знать: Уметь: проектировать эффективные технологические процессы производства изделий легкой промышленности; анализировать технико-экономические показатели использования основных и вспомогательных материалов, оборудования, выполнять проектно-конструкторские работы в рамках своей квалификации; Владеть:

	ПК-4.3. Владеть: навыками формулирования требований прогрессивной технологии производства изделий легкой промышленности; опытом разработки конструкций изделий легкой промышленности с высоким уровнем потребительских свойств; оформления законченных проектно-конструкторских работ.	Знать: Уметь: Владеть: навыками формулирования требований прогрессивной технологии производства изделий легкой промышленности; опытом разработки конструкций изделий легкой промышленности с высоким уровнем потребительских свойств; оформления законченных проектно-конструкторских работ.
--	---	---

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Введение в управление качеством: исторический аспект, терминология.	История учения о качестве. Управление качеством и конкурентоспособность.	16	4	4		8
2	2	Методы оценки качества услуг.	Теория измерения и оценки качества.	20	6	6		8
3	3	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	TQM. Стандарты ISO.	16	4	4		8
4	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	Аудит качества. Подготовка к аудиту.	20	6	6		8
Итого				72	20	20	0	32

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	

1	1	Введение в управление качеством: исторический аспект, терминология.	История учения о качестве. Управление качеством и конкурентоспособность.	13	1	2		10
2	2	Методы оценки качества услуг.	Теория измерения и оценки качества.	19	2	2		15
3	3	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	TQM. Стандарты ISO.	20	2	2		16
4	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	Аудит качества. Подготовка к аудиту.	20	1	2		17
Итого				72	6	8	0	58

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	История учения о качестве.	Предпосылки возникновения качества как явления цивилизованного общества. Основные понятия: количество, качество, управление качеством, требования, возможности, СМК и др. История возникновения теории управления качеством и всеобщего менеджмента качества.	2	1
	1	Управление качеством и конкурентоспособность.	Понятие конкуренция, конкурентоспособность. Характеристика конкурентоспособности швейных предприятий. Параметры конкурентоспособности продукции швейных предприятий. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества.	2	0

2	2	Теория измерения и оценки качества.	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга. Методы оценки качества производимой продукции на швейных предприятиях с позиции потребителя и исполнителя.	6	2
3	3	TQM.	Развитие систем менеджмента качества. Всеобщий контроль качества. Вклад и деятельность Международной Организации Стандартизации ISO (ИСО). Система менеджмента качества. Стандарты ISO (ИСО) серии 9000. Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Стратегия, политика и цели в области качества.	2	1
	3	Стандарты ISO (ИСО).	Стандарты ИСО 9000, 9001, 9004, 19011.	2	1
4	4	Аудит качества.	Понятие аудита. Виды аудитов. Цель и задачи внутренних аудитов. Принципы проведения внутреннего аудита. Требования к компетентности внутренних аудиторов.	2	1
	4	Подготовка к аудиту.	Процесс управления программой аудита. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита СМК.	4	0

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	История учения о качестве.	Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества. Особенности управления качеством в Японии. Характерные черты японского опыта организации работ по улучшению качества. Кружки качества в Японии: сущность, задачи. Японский опыт в сравнении с западным (система оплаты труда, текучесть рабочей силы и др.). Отечественные системы управления качеством. История систем управления качеством. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества.	4	2
2	2	Теория измерения и оценки качества.	Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством. 14 принципов философии Деминга. Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ. Измерение, анализ и улучшение.	6	2
3	3	TQM.	История создания Международной организации стандартизации ISO. Международные стандарты. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Процессы жизненного цикла продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Измерение, анализ и улучшение. Формулировка политики и целей в области качества.	2	1
	3	Стандарты ISO (ИСО).	Процессы жизненного цикла продукции. ГОСТ Р ИСО 9000, 9001, 9004, 19011.	2	1
4	4	Аудит качества.	Формулировка политики и целей в области качества. Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов.	4	1
	4	Подготовка к аудиту.	Разработка программы и документов аудита.	2	1

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ и др.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8	10
2	2	Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации. Подтверждение соответствия.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8	15
3	3	Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8	16
4	4	Интеллектуальная собственность в управлении качеством. Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход к управлению на основе менеджмента качества.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8	17

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Управление качеством : учеб. пособие. В 2 т. Т. 1 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 424 с. - ISBN 978-5-94178-177-5 : 367-00.

5.1.2. Издания из ЭБС

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

3. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2>
4. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для СПО / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. <https://www.biblio-online.ru/book/BF7AB652-05B4-444C-85DC-1D5FF74E5CC1>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5. Круглов, Михаил Геннадьевич. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва : Дело, 2009. - 336 с. - (Образовательные инновации). - ISBN 978-5-7749-0534-8 : 371-47.

5.2.2. Издания из ЭБС

6. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>
7. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для СПО / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04315-0. <https://www.biblio-online.ru/book/7A61A77E-3A8A-4FDE-978D-8B695B0B004C>
8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
9. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- ЭБС «Троицкий мост»; Договор № 223/19-22 от 21.05.2019г. www.trmost.ru, от 21.05.2019-30.04.2020
- ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019г. www.e.lanbook.ru. от 29.03.2019-31.03.2020
- ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019г. www.biblio-online.ru, от 29.03.2019-29.03.2020
- ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019г., www.studentlibrary.ru 01.03.2019-01.03.2020
- «Электронно-библиотечная система eLibrary»; Договор № 223/18-125, от 28.12.2018г. 28.12.2018-28.12.2019
- «Электронная библиотека диссертаций»; Договор № 223/19-25 от 22.05.2019г. 22.05.2019-22.05.202

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При подготовке к практическому и лекционному занятию необходимо обратить внимание на перечень рекомендуемой литературы.

Для каждого семинара перед студентом ставятся вопросы, которые требуют от него самостоятельной проработки и использования комплекса собственных знаний и рекомендованной литературы по заданной тематике.

Кейс. Занятие проходит в компьютерном классе с доступом в интернет.

Обучающимся выдается пакет документов по темам (см. файл ФОС). Данный пакет содержит необходимую, но, возможно, не достаточную информацию по проблеме. Студентам следует сформулировать определения, систематизировать информацию, представить ее в виде схемы. Рекомендуется пользоваться интернетом для получения более подробной информации, а так же учебником: Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

Контрольная работа. При подготовке к контрольной работе следует пользоваться материалами из списка литературы, основной упор делается на учебник: Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>.

Индивидуальные задания

Выполнить конспекты. В задании нужно выбрать тему, подготовить по ней сообщение, презентацию. После выступления задаются перекрестные вопросы: выступающий аудитории и аудитория выступающему. Вопросы формулируются в провокационной и парадоксальной форме. Используется дискуссия. Важно помнить, что необходимо приводить примеры из областей профильной сферы сервиса.

Терминологическая работа. На протяжении всего семестра студент должен вести словарь терминов, фиксируя их в специальной или рабочей тетради. Важно владеть терминологией, понимать значения этих слов, учиться ими оперировать в профессиональной речи. На одном из любого занятия в модуле (примерно один раз в месяц) проводится терминологическая работа. Студенты получают задание дать определение термину, либо по определению понять определяемое слово. Следует определить сущность понятий управления качеством. В терминологической работе, как правило, 5-6 терминов. Подготовка к данному виду контроля следует осуществлять по

стандарту ИСО 9000.

В файле ФОС даны конкретные указания по каждому виду деятельности студента, описан формат представления выполненной работы, а так же требования к оформлению и размещению работы в личном кабинете студента. Эти нормы касаются студентов всех форм обучения.

Разработчик/группа разработчиков: Алёшкина Татьяна Владимировна, к.п.н., доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

«____» _____ 20____ г.