

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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.ОД.19.Управление качеством услуг

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от

« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис (для набора 2016, 2017)

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 оказываемых услуг; формирование взгляда на процесс управления качеством как на необходимый элемент менеджмента на предприятиях сервиса.

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 предприятиях сервиса через включение студентов в практическую познавательную деятельность, способствующую развитию их компетенций в области управления качеством;
3. Создание представления у студента о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении.
4. Создание представления у студента о контроле качества,
5. Создание представления у студента 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 предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента (стратегического менеджмента, управления персоналом, проектами, производством, финансового менеджмента, экологического менеджмента, инновационного менеджмента), так как деятельность современного менеджера достаточно многогранна и предполагает решение значительного спектра задач, изучаемых в рамках перечисленных дисциплин. Управление качеством услуг 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 «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Проектирование услуг» и др. Управление качеством услуг связано также со стандартизацией («Стандартизация и сертификация в сервисе») 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 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	1	2	

Виды занятия	8 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	72	72
лекционные (ЛК)	12	12
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	0
лабораторные (ЛР)	24	24
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
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		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	18	18
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	0
лабораторные (ЛР)	10	10
Самостоятельная работа студентов (СРС)	90	90
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-7	Способностью использовать базовые правовые знания в различных сферах деятельности
ОПК-9	Готовностью анализировать информацию для решения проблем, возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности
ПК-1	Способностью выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК-4	Способностью организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: базовые правовые положения стандартизации и управления качеством; сущность и источники проблем управления качеством и аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе; базовые основы нормативно-правовой сущности управления качеством;
	Стандартный: базовые правовые знания в сфере качества, знает пути поиска нормативных документов и стандартов; алгоритмы анализа сущности и источников проблем управления качеством, понимает важность и влияние содержания управления качеством на аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, содержание стандартов ИСО, понимает назначение документированной процедуры СМК; нормативно правовые особенности управления качеством, разделяет международные, национальные стандарты, понимает специальную терминологию;

	Эталонный: и понимает системно и глубоко базовые правовые положения стандартизации и управления качеством, разбирается в деталях, ссылается на нормативные источники; алгоритмы анализа информации для решения проблем, способы получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.; системно и глубоко технологии управления качеством, в достаточной степени для того, чтобы преподавать курс управления качеством, разрабатывать рабочие и учебные программы, диагностировать достижения обучающихся; нормативно-правовую сущность управления качеством в сервисе, разделяет международные, национальные стандарты, понимает специальную терминологию;
Уметь	Пороговый: - использовать основы базовых правовых норм в различных сферах деятельности, но допускать ошибки; - искать и отбирать информацию для решения проблем, возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности; - ориентироваться в методической документации для занятий по дисциплинам и вне учебной деятельности; - организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе, но допускает много ошибок.
	Стандартный: применять базовые правовые знания в сфере качества, осуществлять поиск нормативных документов и стандартов. интерпретировать их, в контексте рассматриваемой проблемы; использовать алгоритмы анализа сущности и источников проблем управления качеством, учитывать влияние содержания управления качеством в аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; формировать содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, анализировать содержание стандартов ИСО, проектировать документированную процедуру СМК; применять нормативно правовые особенности управления качеством, использовать в деятельности международные, национальные стандарты, оперировать специальной терминологией;

	Эталонный: интегрировать в профессионально-педагогическую деятельность правовые положения стандартизации и управления качеством, понимать проблемы качества, ссылаться на нормативные источники; применять алгоритмы анализа информации для решения проблем, использовать адекватные ситуации способы получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.; применять технологии управления качеством, чтобы в дальнейшем преподавать курс управления качеством, разрабатывать рабочие и учебные программы, диагностировать достижения обучающихся; применять нормативно-правовую документацию управления качеством в сервисе, разделять международные, национальные стандарты;
	Пороговый: умением находить в соответствующих источниках базовые правовые положения стандартизации и управления качеством; способностью видеть источники проблем управления качеством и аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; качествами аналитического мышления для систематизации содержания дисциплин в области управления качеством в сервисе; навыками применения базовых основ нормативно-правовой сущности управления качеством. Стандартный: правовыми знаниями в сфере качества, навыками поиска нормативных документов и стандартов, умением их интерпретировать, в контексте рассматриваемой проблемы; алгоритмами анализа сущности и источников проблем управления качеством, способностью учитывать влияние содержания управления качеством в аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; способностью формировать содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, умением анализировать содержание стандартов ИСО, проектировать документированную процедуру СМК; навыками видения нормативно правовых особенностей управления качеством, использовать в деятельности международные, национальные стандарты, оперировать специальной терминологией.
Владеть	

	Эталонный: способностью интегрировать в профессионально-педагогическую деятельность правовые положения стандартизации и управления качеством, понимать проблемы качества, способностью ссылаться на нормативные источники; алгоритмами анализа информации для решения проблем, способами получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.; технологиями управления качеством, чтобы в дальнейшем преподавать курс управления качеством, умением разрабатывать рабочие и учебные программы по управлению качеством, диагностировать достижения обучающихся; способностью применять нормативно-правовую документацию управления качеством в сервисе, навыками работы с международными, национальными стандартами.
--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект.	9	1		2	6
	2	Управление качеством и конкурентоспособность.	9	1		2	6
2	3	Менеджмент и менеджмент качества.	9	1		2	6
	4	Особенности качества услуг.	9	1		2	6
3	5	Теория измерения и оценки качества услуг.	18	2		4	12
	6	Методы оценки качества услуг.	18	2		4	12
4	7	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	18	2		4	12
	8	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	18	2		4	12
Итого			108	12	0	24	72

Заочная форма

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

1	1	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект.	12	2	2		8
2	2	Особенности, теория измерения и оценки качества услуг.	14	2	2		10
3	3	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	14	2	2		10
4	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	68	2	4		62
Итого			108	8	10	0	90

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	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	Понятие конкуренция, конкурентоспособность. Характеристика конкурентоспособности услуг. Параметры конкурентоспособности услуг. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества. Инпотребности и аутопотребности.
2	3	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга.
	4	Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.
3	5	Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости.
	6	Методы оценки качества услуг с позиции потребителя и исполнителя. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход, процессный подход, проблемный подход. Комбинированные методы

4	7	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.
	8	Стандарт ИСО 19011. Понятие аудита. Виды аудитов. Цель и задачи внутренних аудитов. Принципы проведения внутреннего аудита. Требования к компетентности внутренних аудиторов. Процесс управления программой аудита. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита СМК.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект.
2	2	Особенности, теория измерения и оценки качества услуг.
3	3	TQM и управление качеством через стандарты ISO.
4	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1	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: 1 этап История систем управления качеством: 2 этап История систем управления качеством: 3 этап История систем управления качеством: 4 этап История систем управления качеством: 5 этап. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества.
2	2	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
3	3	Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грёнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.
4	4	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. Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита.

3.4. Лабораторные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лабораторных занятий
	1	Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества.

1	2	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: 1 этап История систем управления качеством: 2 этап История систем управления качеством: 3 этап История систем управления качеством: 4 этап История систем управления качеством: 5 этап. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества.
	3	Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством. 14 принципов философии Деминга. Контрольная работа (1 модуль).
2	4	Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ
	5	Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грэнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Контрольная работа (2 модуль).
3	6	Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.
	7	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. Контрольная работа (3 модуль).
4	8	Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита.

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ.	Составление конспекта
1	2	Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.	Составление конспекта
2	3	Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».	Составление конспекта
2	4	Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга	Составление конспекта
3	5	Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация	Составление конспекта
3	6	Метрология в управлении качеством. Основные понятия. Организационное построение метрологического обеспечения РФ. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.	Составление конспекта
4	7	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	Составление конспекта
4	8	ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Взаимосвязь стандартов ИСО. ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	Составление конспекта

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ.	Составление конспекта

		Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.	Составление конспекта
2	2	Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».	Составление конспекта
		Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга	Составление конспекта
3	3	Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация	Составление конспекта
		Метрология в управлении качеством. Основные понятия. Организационное построение метрологического обеспечения РФ. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.	Составление конспекта
4	4	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	Составление конспекта
		ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Взаимосвязь стандартов ИСО. ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	Составление конспекта

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1,2	лекция	лекции с использованием презентаций	2
1	1,2	лабораторная работа	учебные дискуссии	4
2	3,4	лекция	лекции с использованием презентаций	4
2	3,4	лабораторная	технологии развития критического мышления	4
3	5,6	лекция	лекции с использованием презентаций	4
3	5,6	лабораторная работа	технологии развития критического мышления	4
4	7,8	лекция	лекции с использованием презентаций	4

4	7,8	лабораторная работа	технологии развития критического мышления	4
---	-----	---------------------	---	---

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. 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.

6.1.2. 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>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. 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.

6.2.2. 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>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Лань»; ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»; ЭБС IPRbooks; ЭБС «БИБЛИОРОССИКА»; ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «Консультант студента»; ЭБС «Троицкий мост».

7. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-109. Комплект специальной учебной мебели. Доска меловая. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315. Комплект специализированной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Комплект ПЭВМ - 8 шт. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система. Доступ к сети интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к опросу.

При подготовке к практическому и лекционному занятию необходимо обратить внимание на перечень рекомендуемой литературы. Поставленные вопросы требуют использования комплекса знаний и рекомендованной литературы по заданной тематике.

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

Обучающимся выдается пакет документов по темам. 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. В терминологической работе, как правило, 5-6 терминов. Подготовка к данному виду контроля следует осуществлять по стандарту ИСО 9000.

Разработчик/группа разработчиков: Алёшкина Татьяна Владимировна

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**