Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 13:14:04
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Управление качеством и инновационные технологии»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Функционирование систем управления качеством в сервисе»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«Управление качеством»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023 г.

Рабочая программа дисциплины «Функционирование систем управления качеством в сервисе»разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 869.

Составитель:

к.т.н., доцент	Г.В.Радюхина
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Управление качеством и инновационные технологии» 25.06.2023 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой	к.т.н., доцент	Е.А. Лисова
	(уч.степень, уч.звание)	(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

1. изучение особенностей организации процессов производства и оказания услуг;
2. освещение принципов и методов функционирования систем управления качеством в сервисе;
3. формирование знаний студентов в вопросах изучения и разработки систем управления качеством на предприятиях сферы сервиса.
4. углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг),	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), , используя цифровые технологии для сбора и обработки данных ИПК-2.2. Разрабатывает планы мероприятий по устранению причин снижения качества продукции (работ, услуг) ИПК-2.3. Проводит инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	**Знает:** Виды, структура и содержание итоговых документов по контролю собственниками помещений качества работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, предоставления коммунальных ресурсов и использования помещений арендаторами **Умеет:** Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем **Владеет:** навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ	40.010 Специалист по техническом у контролю качества продукции 40.062 Специалист по качеству продукции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ и семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**180**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**46 / 14**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**42 / 157**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	42 / 157
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- /4**
Промежуточная аттестация	**экзамен**

Примечание: *-/- соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 1**. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.** *Основное содержание* 1. Особенности услуг по сравнению с продукцией, которые сказываются на характере работ по стандартизации и сертификации услуг. 2.Характеристика предприятий сферы сервиса с учетом выделенных особенностей.	2/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа 1.Структура процесса оказания услуги			1/-		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 2. **Структура процесса оказания услуги** *Основное содержание* 1. Рациональная организация процесса оказания услуг. 2. Характеристика модели процесса оказания услуги.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа 1.Структура процесса оказания услуги			1/1		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 3. **Предприятие сферы сервиса как производственная система** *Основное содержание* 1. Выделение характерных свойств экономической (производственной) системы. 2. Изучение состава производственной системы. 3. Построение модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы. 4. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам.	2/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическая работа 2. Характеристика предприятия сферы сервиса			2/1		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 4. **Понятие и показатели качества услуг и продукции** *Основное содержание* 1. Выделение особенностей услуг, влияющих на оценку их качества. 2. Построение схемы ожиданий покупателей при оценке качества услуг. 3. Изучение наиболее важных параметров оценки качества услуг. 4. Определение показателей для оценки качества обслуживания клиентов.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа 3. Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги			4/2		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 5. **Факторы, формирующие качество услуг и продукции** *Основное содержание* 1. Определение этапов выполнения различных услуг. 2. Анализ факторов, влияющих на качество услуг на этапах их выполнения	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа 3. Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги			2/1		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 6. **Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции** *Основное содержание* 1. Общие принципы рациональной организации технического контроля на предприятиях сферы сервиса. 2. Классификация возможных форм контроля качества услуг.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа 4. Описание процесса оказания услуги			4/1		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 7. **Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя** *Основное содержание* 1. Важность задачи организации качественного обслуживания потребителей для повышения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. 2. Выделение факторов, влияющих на работу с потребителями. 3. Формулировка основных целей работы с потребителями. 4. Принципы организации обслуживания потребителей. 5. Направления проведения систематической работы по повышению эффективности обслуживания. 6. Характеристика видов услуг по признакам. 7. Классификация форм обслуживания потребителей. 8. Прогрессивными формы обслуживания потребителей.	4/1				
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2	**Практическая работа 5.** Исследование удовлетворенности потребителей качеством услуг			**6/1**		Устный опрос Выполнение комплексного задания

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.3	Самостоятельная работа				13/21	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 8. **Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса** *Основное содержание* **1.** Ознакомление с понятиями «содержание труда», «качество труда», «условия труда», «интенсивность труда», «реальное качество труда». **2.** Характеристика основных составляющих качества труда персонала предприятий сферы сервиса	2/1				
	Практическая работа 6.Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса			2/1		Устный опрос Выполнение комплексного задания
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	Тема 9. **Стандартизация характеристик качества услуг** *Основное содержание* 1. Ознакомление с группами характеристик качества услуг; обязательными требованиями качества услуг; требованиями к персоналу; характеристиками культуры обслуживанияв соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2. 2. Основные особенности отечественных работ по стандартизации услуг. 3. Особенности зарубежного подхода к стандартизации услуг.	2/-				
ПК-2 ИПК-2.1 ИПК-2.2 ИПК-2.3	**Практическая работа 7.** Организация деятельности и обеспечение качества на предприятиях сферы сервиса			2/-		Устный опрос Выполнение комплексного задания

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				12/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
		18/6		**28/8**	**42/157**	

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов
- по учебному материалу дисциплины;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладных задач (кейса) – темы 3-6; выполнение творческого исследовательского задания – темы 2.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

– изучение учебной литературы по курсу;
– решение практических ситуаций и задач;
– работу с ресурсами Интернет;
– решение практических ситуаций в виде кейсов;
– подготовку к тестированию по темам курса;
– подготовку к промежуточной аттестации по курсу и др.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по очно-заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Нормативно-техническая документация

1. О защите прав потребителей : Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 31.07.2020). - Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 09.11.2020).
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-11 //Техэксперт. – Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200124394(дата обращения: 09.11.2020).
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества[Электронный ресурс]. - Введ. 2011-06-01 //Техэксперт. – Режим доступа:http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010.
4. ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 //Техэксперт. – Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200104957(дата обращения: 09.11.2020).

Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб.для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=375832 (дата обращения: 05.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.
2. Коноплев, С. П. Управление качеством : учеб.пособие для вузов по направлению 09.03.03 "Приклад. информатика (по обл.) и др. междисциплинар. специальностям / С. П. Коноплев. - Документ Bookread2. - Москва :ИНФРА-М, 2020. - 252 с. : ил., табл. - (Высшее образование:Бакалавриат). - Глоссарий. - Список сокр. - URL: http://znanium.com/bookread.php?book=175658#none (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003562-8. - Текст : электронный.
3. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учеб.для студентов вузов по специальности "Товароведение и экспертиза товаров" (по областям применения) / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 334 с. - URL: https://znanium.com/read?id=358503 (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03562-3. - Текст : электронный.
4. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков. - Документ read. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2019. - 491 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=355845 (дата обращения: 17.03.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-985-475-453-6. - 978-5-16-004962-5. - Текст : электронный.
5. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ.ред. Н. М. Комарова. - Документ read. - Москва : СОЛОН-Пресс, 2020. - 128 с. - (Библиотека инженера). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=392280 (дата обращения: 10.02.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

6. Валевич, Р. П. Управление качеством товаров и услуг : учеб.пособие для вузов по специальностям "Коммер. деятельность", "Товароведение и экспертиза товаров", "Экономика и упр. предприятиями" / Р. П. Валевич, О. Б. Пароля. - Минск : БГЭУ, 2008. - 302 с. : ил. - ISBN 978-985-484-501-2 : 216-10. - Текст : непосредственный.

7. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. : ил., табл. - Глоссарий. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=511993 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-02351-4. - Текст : электронный.

8. Ефимов, В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов : учеб.пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - Москва :КноРус, 2007. - 240 с. : ил. - ISBN 978-5-85971-645-6 : 101-00. - Текст : непосредственный.

9. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учеб.пособие / В. Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дело и Сервис, 2009. - 297 с. - Прил. - ISBN 978-5-8018-0334-0 : 152-02. - Текст : непосредственный.

10. Пиляева, В. В. Федеральный закон "О защите прав потребителей" в схемах и определениях : учеб.пособие / В. В. Пиляева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КноРус, 2009. - 192 с. - ISBN 978-5-390-00400-5 : 112-96. - Текст : непосредственный.

11. Управление качеством в машиностроении : учеб. пособие для вузов по направлению "Конструкт.-технол. обеспечение машиностроит. пр-в" / А. Ф. Гумеров, А. Г. Схиртладзе, В. А. Гречишников [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 168 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-94178-172-0 : 278-00. - Текст : непосредственный.

12. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Функционирование систем управления качеством в сервисе" : для студентов направлений подгот. 27.03.02 "Упр. качеством", 27.03.05 "Инноватика", 43.03.01 "Сервис", 15.03.02 "Технол. машины и оборудование" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе " ; сост. Г. В. Радюхина. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,59 МБ, 68 с. : табл. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/UMP_Radyuhina_Funkc_sist_upr_kach_v_serv.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. :http://elib.tolgas.ru(дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебногопроцесса по дисциплине осуществляется с использованиемследующегопрограммногообеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспечениндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу).Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос по темам лекционных занятий	9	3	27
Выполнение прикладных задач (кейса)	7	6	42
Защита практических работ	4	5	20
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	11	11
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса, оказывающих бытовые услуги населению (туристические услуги, услуги средств размещения, услуги общественного питания, услуги розничной торговли и др).
2. Законодательство в сфере услуг.
3. Особенности сферы услуг.
4. Характеристика моделей процесса оказания услуги различными предприятиями сферы сервиса.
5. Характеристика свойств экономической (производственной) системы.
6. Классификация предприятий сферы сервиса по различным признакам (форме собственности, мощности, уровню специализации, времени действия, форме обслуживания и т.п.)
7. Построение модели производственно-административной структуры предприятия.
8. Факторы, влияющие на производственную структуру предприятий сферы сервиса.
9. Построение модели производственно-технологической структуры предприятия.
10. Параметры оценки качества услуг.
11. Порядок оценки качества обслуживания клиентов.
12. Показатели качества для различных видов услуг (материальных и нематериальных).
13. Особенности услуг, влияющие на выбор показателей качества.
14. Показатели, характеризующие социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг.
15. Потребительские ожидания при оценке качества услуг на основе ключевых факторов.
16. Способы изучения удовлетворенности потребителей качеством услуг.
17. Классификация факторов, формирующих качество бытовой услуги.
18. Характеристика факторов, определяющих качество исполнения услуги.
19. Характеристика факторов, определяющих качество обслуживания.
20. Этапы и факторы формирования качества конкретных услуг (по заданию преподавателя). Формы и методы контроля качества продукции, услуг, используемые на предприятиях сферы сервиса.
21. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
22. Характеристика конкретных видов услуг и форм обслуживания потребителя с учетом их особенностей (по заданию преподавателя).

23. Прогрессивные формы обслуживания потребителей.
24. Направления повышения эффективности обслуживания.
25. Понятие и основные слагаемые культуры обслуживания.
26. Требования к персоналу предприятий сферы сервиса в соответствии с международными стандартами.
27. Принципы и способы регулирования оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.
28. Особенности стандартизации услуг.
29. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
30. Обязательная и добровольная сертификация продукции и услуг.
31. Особенности и порядок проведения сертификации услуг.
32. Инспекционный контроль сертифицированных услуг.
33. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертификационными услугами.
34. Опыт стандартизации услуг Французской организации по стандартизации (АФНОР).
35. Опыт Международной федерации бухгалтеров (IFAC).
36. Особенности зарубежных подходов к стандартизации услуг, приемлемых для отечественной стандартизации.
37. Составляющие проекта «Глобальной информационной инфраструктуры».

8.2.2. Типовые задачи для решения на практических занятиях

Практическая работа 1.Структура процесса оказания услуги
Выполнить комплексное задание

1. Дать описание конкретной услуги.
2. Построить схему процесса оказания услуги.
3. Определить содержание работ, видов процессов и последовательность их выполнения.
4. Заполнить таблицы, представленные в УМП.

Практическая работа 2.Характеристика предприятия сферы сервиса
Выполнить комплексное задание

1. Перечислить особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Определить различия между материальными и нематериальными услугами.
3. Построить модель предприятия сферы сервиса.
4. Дать классификацию предприятия по всем признакам.
5. Построить модель производственно-административной структуры предприятия.
   Построить модель производственно-технологической структуры предприятия.

Практическая работа 3.Анализ причин и факторов, влияющих на качество услуги
Выполнить комплексное задание

1. Установить этапы формирования конкретной услуги и виды деятельности на каждом этапе.
2. Определить факторы, формирующие качество услуги на каждом этапе.
3. Построить диаграмму Исикавы.

Практическая работа 4.Описание процесса оказания услуги

Выполнить комплексное задание

1. Дать краткое описание процесса.
2. Определить цель процесса, входы и выходы.
3. Установить субпроцессы, необходимые ресурсы.
4. Описать структуру процесса.
5. Определить контролируемые параметры процесса, методы измерения этих параметров.
6. Перечислить показатели эффективности и результативности процесса.

Практическая работа 5.Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса

Выполнить комплексное задание

1. Определить цель проведения исследований удовлетворенности потребителей.
2. Установить основные методы исследования удовлетворенности потребителей для рассматриваемого предприятия и вида услуг.
3. Определить, кто является потребителей услуги.
4. Разработать анкету исследования удовлетворенности потребителей.
5. Предложить прогрессивные формы обслуживания потребителей для данной услуги.

Практическая работа 6.Описание характеристик качества труда персонала предприятия сферы сервиса

Выполнить комплексное задание

1. Ознакомиться с понятиями качества труда.
2. Определить персонал предприятия сервиса.
3. Указать характеристики качества труда персонала
4. Установить качественные характеристики персонала согласно ГОСТ Р ИСО 9004.

Практическая работа 7.Организация деятельности и обеспечение качества на предприятиях сферы сервиса

Выполнить комплексное задание

1. Изучить особенности функционирования рассматриваемого предприятия сервиса.
2. Определить нормативно-техническую документацию для регламентирования деятельности.
3. Дать полное описание организации деятельности предприятия.
4. Разработать мероприятия по обеспечению качества выполнения услуг и обслуживания потребителей.

8.2.3. Типовые вопросы для устного опроса

1. Каково социальное значение услуг?
2. Дайте определение понятиям «услуга», «работа», «потребитель», «обслуживание».
3. Что является результатом услуги?
4. Какие услуги относятся к материальным?
5. Какие особенности относятся к нематериальным?
6. Назовите особенности сферы услуг.

7. Что означает несохраняемость услуги?
8. Какова структура производственного процесса?
9. Каковы принципы рациональной организации производственного процесса?
10. Какова структура процесса оказания услуг?
11. Что такое время оказания услуг?
12. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
13. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
14. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
15. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы?
16. Что такое структура предприятия?
17. Что такое производственно-административная структура предприятия?
18. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
19. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
20. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги».
21. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
22. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
23. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
24. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?
25. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
26. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях?
27. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
28. Что такое система управления качеством?
29. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?
30. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
31. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
32. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
33. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
34. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
35. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
36. Что характеризует отраслевая группа услуг?
37. Что понимается под формой обслуживания клиента?
38. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
39. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
40. В чем суть понятия «качество труда»?
41. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
42. Каковы особенности стандартизации услуг?
43. Какие особенности зарубежных подходов к стандартизации услуг приемлемы для отечественной стандартизации?
44. Что относится к количественным характеристикам качества услуг?
45. Что относится к качественным характеристикам качества услуг?
46. Из каких видов совместимости складываются требования соответствия функциональному назначению?
47. Каковы обязательные требования качества услуг?
48. Каковы требования к персоналу?
49. Какие системы обеспечения качества на российских предприятиях сервиса известны?
50. Каковы характеристики культуры обслуживания?

8.2.2. Типовые тестовые задания

Тема 1**. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса**

1 О социальном росте услуг свидетельствуют факторы:
-: прибыль предприятия в сфере услуг;
-: объем международной торговли услугами;
-: потребительский спрос на услуги;
-: объем производства и номенклатуры оказываемых услуг.

2 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя - это
-: удовлетворенность;
-: продукция;
-: услуга;
-: результативность.

3 Потребителями услуги могут быть:
-: общество;
-: население;
-: предприятие;
-: гражданин;
-: все выше перечисленное.

4 Нематериальные потребности – это:
-: имущество в виде вещей, включая деньги и ценные бумаги;
-: постройки, земля, недвижимость;
-: домашние животные;
-: здоровье человека, его образование, культура, духовные ценности.

5 Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору - это
-: исполнитель услуги;
-: деятельность исполнителя;
-: потребитель услуги;
-: результат услуги.

6 К материальным потребностям относят
-: здоровье человека;
-: образование человека, информация;
-: культура, духовные ценности;
-: постройки, земля, недвижимость.

Тема 2. Структура процесса оказания услуги

1Несохраняемость услуги означает
-: что процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
-: привязанность к месту, городу, региону;
-: что ее нельзя запасти впрок;
-: координацию работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

2 Информационная обусловленность - это
-: процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
-: привязанность их к месту, городу, региону;
-: услуги, связанные с расписанием и точным временем исполнения;
-: координация работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

3Нетранспортируемость услуг означает:
-: что процесс оказания услуги зависит от объема и качества информации;
-: привязанность их к месту, городу, региону;
-: что ее нельзя запасти впрок;

-: координацию работ исполнителя услуги и эксперта по оценке качества услуги.

4 Транспортные, образовательные, зрелищные – это услуги

-: связанные с расписанием и точным временем исполнения;

-: зависящие от объема и качества информации;

-: координирующие работу исполнителя и экспетра по оценке качества продукции;

-: которые нельзя запасти впрок.

5 Целое, созданное из частей и элементов для целенаправленной деятельности – это:

-: система;

-: цель;

-: предприятие;

-: деятельность.

6 Для любой системы характерны такие свойства (исключите лишнее):

-: система стремится к самосохранению;

-: система имеет потребность в управлении;

-: в системе формируется сложная зависимость от свойств входящих в нее элементов и подсистем;

-: неспособность адаптироваться к изменяющимся условиям.

Тема 3. **Предприятие сферы сервиса как производственная система**

1 Общие признаки классификации предприятий (исключите лишнее):

-: форма собственности;

-: наличие прав юридического лица, вид юридического лица;

-: мощность предприятия;

-: порядок сбора и реализации заказов.

2 Специфические признаки, присущие только сфере сервиса (найдите лишнее):

-: время действия;

-: тип производства;

-: метод обслуживания потребителей;

-: качество предоставляемых услуг.

3 Форма собственности определяет:

-: порядок формирования имущества предприятия, формирует весь механизм хозяйствования фирмы, ее экономическую политику, влияет на построение производственной структуры и организационной структуры управления и др;

-: влияние на учетную политику предприятия, на формирование экономических результатов деятельности;

-: организационно-правовые границы деятельности предприятия и оказывает влияние на организацию управления предприятием;

-: организацию основных (технологических) процессов выполнения услуг,осуществляет подбор и подготовку персонала, влияет на формы организации труда.

4 Какие параметры характеризуют ресурсы организационной структуры управления предприятием

-: размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг, возможности их дальнейшего совершенствования, наличие инновационных разработок по новым видам услуг;

-: гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений, экономичность структуры;

-: состояние активов, ликвидность.

5 Информационные ресурсы – это:

-: размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;

-: профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;

-: состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

6Финансовые ресурсы – это:

-: размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;

-: профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;

-: состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

Тема 4. **Понятие и показатели качества услуг и продукции**

1 Укажите, какая группа факторов не формирует качество услуги:

-: группа факторов, определяющая качество исполнения услуги и учитывающая, насколько эффективно проведена комплексная подготовка выполнения услуг;

-: группа факторов, определяющая прирост количества потребителей;

-: группа факторов, оказывающая существенное влияние на обеспечение качества обслуживания клиентов;

-: группа факторов, влияющая как на качество исполнения услуги, так и на качество обслуживания клиентов.

2 Степень прогрессивности технологии относится к следующей группе факторов:

-: группа факторов, определяющая качество исполнения услуги и учитывающая, насколько эффективно проведена комплексная подготовка выполнения услуг;

-: группа факторов, определяющая прирост количества потребителей в результате повышения качества оказания услуги;

-: группа факторов, оказывающая существенное влияние на обеспечение качества обслуживания клиентов;

-: группа факторов, влияющая как на качество исполнения услуги, так и на качество обслуживания клиентов.

3 Факторы, формирующие качество услуги, зависят от:

-: этапа формирования услуги;

-: организации и функционировании производственного процесса;

-: точки зрения производителя услуги;

-: уровня технической оснащенности.

4 Показатель производительности показывает:

-: эффективность труда в материальном производстве;

-: какой объем продукции может быть выпущен с помощью оцениваемой продукции или какой объем производственных услуг может быть оказан за определенный промежуток времени;

-: полезный эффект от использования продукции;

-: качество изделия

5 Безотказность, сохраняемость, ремонтопригодность, а также долговечность изделия характеризует:

-: показатель технологичности;

-: показатель сохранности;

-: показатель надежности;

-: качество изделия.

6 Показатели технологичности характеризуют:

-: эффективность производства при изготовлении и ремонте продукции;

-: уровень используемых технологий для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции;

-: эффективность конструкторско-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции.

Тема 5. **Факторы, формирующие качество услуг и продукции**

1 Укажите, какая группа факторов не формирует качество услуги:

-: группа факторов, определяющая качество исполнения услуги и учитывающая, насколько эффективно проведена комплексная подготовка выполнения услуг;

-: группа факторов, определяющая прирост количества потребителей;

-: группа факторов, оказывающая существенное влияние на обеспечение качества обслуживания клиентов;

-: группа факторов, влияющая как на качество исполнения услуги, так и на качество обслуживания клиентов.

2 Степень прогрессивности технологии относится к следующей группе факторов:

-: группа факторов, определяющая качество исполнения услуги и учитывающая, насколько эффективно проведена комплексная подготовка выполнения услуг;

-: группа факторов, определяющая прирост количества потребителей в результате повышения качества оказания услуги;

-: группа факторов, оказывающая существенное влияние на обеспечение качества обслуживания клиентов;

-: группа факторов, влияющая как на качество исполнения услуги, так и на качество обслуживания клиентов.

3 Факторы, формирующие качество услуги, зависят от:

-: этапа формирования услуги;

-: организации и функционировании производственного процесса;

-: точки зрения производителя услуги;

-: уровня технической оснащенности.

4 Если услуга оказана при минимальных затратах времени клиента, услуга высокого качества, цена за услугу приемлема, а услуга оказана в установленные сроки, то такая услуга считается:

-: функциональной;

-: потребительской;

-: материальной;

-: конкурентоспособной.

5 Качество, ассортимент, цена, гарантии, социальная престижность услуг предприятия, удобство места расположения предприятия, социальный статус его клиентуры, привлекательность рекламы и разнообразие методов стимулирования сбыта – все это компоненты:

-:требований потребителя;

-: имиджа предприятия;

-:политики предприятия;

-:удовлетворенности потребителя.

Тема 6. **Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции**

1 Технический контроль на предприятии не предназначен для:

-: обеспечения выпуска продукции (услуг), соответствующих требованиям технической документации и пожеланиям заказчика;

-: способствования выполнению услуг с наименьшими затратами времени и средств;

возможности экспериментальной проверки параметров новой продукции;

-: предоставления исходных данных и материалов, которые могут быть использованы в целях разработки мероприятий по повышению качества услуг.

2 Исключите принцип, который не относится к рациональной организации технического контроля:

-: технический контроль должен охватывать все элементы и стадии процесса оказания услуги;

-: техника, методы и организационные формы контроля должны полностью соответствовать особенностям техники, технологии и организации процесса оказания

услуг;

-: эффективность рациональной организации контроля в целом и отдельных ее элементов не может быть обоснована экономически;

-: система контроля должна обеспечивать четкое распределение обязанностей и ответственности между отдельными исполнителями.

3 По какому признаку классифицируется организация контроля качества услуг и продукции:

-: по виду контролируемых изделий;

-: по количеству охватываемых контролем операций;

-: по сложности выполняемых контрольных операций;

-: по времени, затраченному на контроль одного изделия.

4 По месту осуществления контрольных операций форма организации контроля может быть:

-: стационарный, летучий;

-: стационарный, выборочный;

-: стационарный, нестационарный;

-: летучий, скользящий.

Тема 7. **Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя**

1Качество обслуживания клиентов – это:

-: совокупность условий, характеризующих удельный вес заказов, сданных заказчику с первого предъявления;

-: совокупность условий, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при пользовании услугами;

-: наличие благодарственных отзывов на качество выполненных услуг;

-: совокупность условий, обеспечивающих наименьшие затраты времени при пользовании услугами.

2 Укажите показатель, который не может быть использован для оценки качества обслуживания:

-: количество видов оказываемых услуг;

-: удельный вес услуг, реализованных по прогрессивным формам обслуживания;

-: удельный вес невыполненных заказов;

-: удельный вес срочных заказов в общем количестве заказов.

3 Культура обслуживания это:

-: совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем;

-: этика обслуживания;

-: совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг;

-: условия, в которых происходит разработка услуг.

4 Эстетика обслуживания это:

-: вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам;

-: совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем;

-: благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги;

цветосветовое решение (отделка и окраска стен и потолков, цвет пола, естественное освещение, лампы, люстры и др.).

5 Комплексное обслуживание предполагает:

-: оплату услуг после их получения;

-: получение в одном месте несколько видов услуг;

-: получение нескольких видов услуг одновременно;

-: получение нескольких услуг по цене одной

Тема 8. **Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса**

1 Способность должным образом выполнять работу определенной сложности это –

-: качество труда;

-: интенсивность труда;

-: сложность труда;

-: реальное качество труда.

2 Что относится к потенциальным характеристикам качества труда

-: содержание труда;

-: сложность труда;

-: условия труда;

3 Какие группы характеристик качества услуг выделены в ИСО 9004.2

количественные;

качественные;

все ответы верны.

4 Совокупность ресурсов, имеющихся в распоряжении предприятия, и способности его сотрудников и менеджеров к использованию ресурсов с целью создания товаров, услуг и получения максимального дохода - это

-: Производственные потенциал фирмы;

-: Технический потенциал фирмы;

-: Экономический потенциал фирмы;

-: Экологический потенциал фирмы.

5 Объем и качество имеющихся ресурсов, способности сотрудников к выполнению услуг сервиса, способности менеджера оптимально использовать имеющиеся у предприятия ресурсы, инновационные способности, информационные способности, финансовые способности – все это:

-: факторы производственного потенциала;

-: факторы технического потенциала;

-: факторы экономического потенциала;

-: факторы экологического потенциала.

6Какие параметры характеризуют кадровые ресурсы предприятия

-: размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;

-: профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;

-: состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

Тема 9. **Стандартизация характеристик качества услуг**

1 Информационные ресурсы – это:

-: размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;

-: профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;

-:состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

2 Финансовые ресурсы – это:

-:размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения;

-: характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества;

-: профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала;

-:состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий.

3 Инновационные способности – это:

-:способности к обновлению производства, смене технологии;

-: способностями обрабатывать и «переваривать»;
-:кредитоспособностьпредприятия, внутренняя и внешняя задолженность.
4 Информационные способности:
-:способности к обновлению производства, смене технологии;
-:способности обрабатывать и «переваривать»;
-:кредитоспособность предприятия, внутренняя и внешняя задолженность.
5 Финансовыми способностями:
-:способности к обновлению производства, смене технологии;
-:способности обрабатывать и «переваривать»;
-:кредитоспособность предприятия, внутренняя и внешняя задолженность.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Социальное значение услуг.
2. Дать характеристику основным понятиям сферы услуг: услуга, потребители, потребности, исполнители, обслуживание, результат услуги, работа.
3. Особенности сферы услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Системный подход к организации предприятий. Свойства производственных систем.
6. Характеристика модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. Дать характеристику производственно-административной структуре предприятия.
9. Дать характеристику производственно-технологической структуре предприятия.
10. Типы производства.
11. Методы организации выполнения услуг.
12. Характеристика элементов организации труда на предприятиях сферы сервиса. Научная организация труда.
13. Дать характеристику форм разделения труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Основные направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сферы сервиса.
15. Организация рабочего места и их планировка как фактор обеспечения качественного выполнения работ.
16. Нормирование труда. Виды норм и нормативов.
17. Методы нормирования труда.
18. Условия труда как элемент организации труда, влияющий на его эффективность.
19. Дать определение понятию «качество услуг и продукции» и характеристику его показателей.
20. Методы оценки качества услуг.
21. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
22. Качество обслуживания клиентов. Показатели оценки качества обслуживания.
23. Характеристика факторов, формирующих качество бытовой услуги.

24. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
25. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
26. Характеристика факторов, влияющих на работу с потребителем.
27. Основные цели, стоящие перед предприятиями сферы сервиса при работе с потребителями.
28. Мероприятия по организации качественного обслуживание потребителей.
29. Дать характеристику основным слагаемым культуры обслуживания: этике, эстетике, рекламе услуг.
30. Классификация форм обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.
31. Характеристики качества труда персонала предприятий сферы сервиса.
32. Премирование персонала как одна их форм поощрения работников за качественное исполнение услуг и продукции.
33. Объекты стандартизации на предприятиях сферы услуг.
34. Виды стандартов, применяемых на предприятиях сферы сервиса.
35. Порядок проведения обязательной сертификации услуг.
36. Особенности сертификации услуг.
37. Особенности стандартизации услуг.
38. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
39. Подтверждение соответствия бытовых услуг.
40. Стандартизация характеристик качества услуг.