

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:22:42
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7274a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

(подпись)

« 28 »

02

2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.09. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Программа высшего профессионального образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код, наименование)

Профиль: Менеджмент услуг
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины

«Управление качеством услуг»,

(название учебной дисциплины)

для обучающихся по направлению подготовки
профиль

38.03.02 Менеджмент,

Менеджмент услуг,

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом
ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;

Разработчик: Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела,
кандидат технических наук, доцент

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» 02 2024 года № 16

Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела

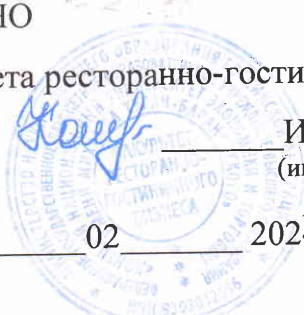
(подпись)

Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

Дата «26» 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Полякова А.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 7	Укрупненная группа направлений подготовки <u>38.00.00 Экономика и управление</u> (код, название)	Формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки <u>38.03.02 Менеджмент</u> (название)		
Модулей - 1	Профиль: <u>Менеджмент услуг</u> (название)	Год подготовки	
Смысловых модулей - 2		4-й	-
		Семестр	
		7-й	-
Общее количество часов – 252		Лекции	
		36 час	-
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 5; самостоятельной работы обучающегося - 6,9	Программа высшего образования - <u>программа бакалавриата</u>	Практические, семинарские занятия	
		54 час	-
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		124,3 час.	-
		Индивидуальные задания	
		37,7	-
2ТМК	-		
		Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	
		экзамен	-

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения - 90 : 124,3

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель : формирование системы теоретических знаний о составляющих качество объекта с применением инструментария управления качеством на предприятиях в сфере услуг, о методах определения уровня качества объекта, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества услуг, разработки и внедрения систем менеджмента качества, основных процессов этих систем при производстве и предоставлении потребителям услуг.

Задачи учебной дисциплины:

- рассмотрение теоретических основ управления качеством;
- создание, внедрение и сертификации СМК в сфере услуг;
- мониторинг качества услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в отрасли на предприятиях в сфере услуг;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере услуг;
- приобретение умений работать с нормативной документацией различных видов и уровней в области менеджмента качества.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.09. «Управление качеством услуг» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Менеджмент услуг.

Для успешного освоения материала обучающийся должен обладать знаниями и умениями, полученными в процессе изучения предшествующих дисциплин, а именно знания о правовом обеспечении деятельности в сфере услуг, организационном проектировании и управлении проектами в отрасли, организации предприятий сервиса и организации обслуживания, технологии продаж, управлении персоналом, организации гостиничного хозяйства, сервисной деятельности. А также знания о стандартизации и сертификации услуг, умение работать с информационными источниками, нормативными документами.

Логически и содержательно данная дисциплина связана с дисциплинами ООП бакалавриата по направлению подготовки «Менеджмент», профиль «Менеджмент услуг» формирующими мировоззрение и базовые представления о сфере услуг. Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины «Управление качеством услуг» являются необходимыми для изучения дисциплин: «Инновационный менеджмент», «Риск-менеджмент», «Организация предприятий сервиса», «Организация услуг питания», «Менеджмент социальных услуг», «Стратегический менеджмент», а также для прохождения преддипломной практики, выполнения курсовых работ и написания выпускной квалификационной работы. Дисциплина изучается на 4 курсе бакалавриата в 7 семестре в объеме: лекции – 36 часов, практические занятия – 54 часа, самостоятельная работа – 124,3 часов, заканчивается экзаменом.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	ИДК-1УК-2 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2УК-2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3УК-2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.
ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	ИДК-1ПК-1 Осуществляет сбор, анализ информации и оценивает влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс управления предприятием. ИДК-2ПК-1 Применяет математические методы и модели, прогрессивные информационные технологии для обоснования принятия управленческих решений. ИДК-3ПК-1 Использует эффективные методы подготовки и принятия управленческих решений. ИДК-4ПК-1 Формирует базу данных и разрабатывает организационно- управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота.
ПК-2 Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию	ИДК-1ПК-2 Анализирует и оценивает бизнес-процессы с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений, направленных на повышение эффективности управления. ИДК-2ПК-2 Анализирует и оценивает технологию и результативность процессов управления, формирует ключевые показатели эффективности для сбалансированного управления деятельностью организации сферы услуг.
ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИДК-1ПК-4 Анализирует организационную структуру управления, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию. ИДК-2ПК-4 Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

знать: научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере услуг, алгоритм методики определения оценки качества услуг; сведения о развитии систем менеджмента качеством, содержание стандартов ГОСТ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством услуг, требования документации СМК;

уметь: применять методику оценки уровня качества услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере услуг, проведения сертификации услуг и

предприятий в сфере услуг; разработки внедрения и сертификации систем менеджмента качества; производить нормативное описание работы подразделений сервисного предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).

владеть: умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования продукта, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о сфере услуг и менеджменте качества.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством услуг”

Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.

Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг.

Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.

Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг.

Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.

Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере услуг”

Тема 6. Особенности механизма управления качеством услуг в сфере услуг.

Тема 7. Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг.

Тема 8. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.

Тема 9. Методы количественной оценки качества услуг.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб	ин ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб	ин ⁴	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1.												
Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством услуг”												
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	24	4	6	-	-	14						
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг	24	4	6	-	-	14						
Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM	24	4	6	-	-	14						
Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг	24	4	6	-	-	14						

Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	24	4	6	-	-	14							
Итого по смысловому модулю 1	120	20	30	-	-	70							
Смысловой модуль 2. “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере услуг”													
Тема 6. Особенности механизма управления качеством услуг в сфере услуг.	24	4	6	-	-	14							
Тема 7. Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг.	22,3	4	6	-	-	12,3							
Тема 8. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	24	4	6	-	-	14							
Тема 9. Методы количественной оценки качества услуг.	24	4	6	-	-	14							
Итого по смысловому модулю 2	94,3	16	24	-	-	54,3							
Всего по смысловым модулям	214,3	36	54	-	-	124,3							
Катт	1,8	-	-	-	1,8	-							
СРЭК	33,5	-	-	-	33,5	-							
ИК	-	-	-	-	-	-							
КЭ	2	-	-	-	2	-							
Каттэк	0,4	-	-	-	0,4	-							
Контроль	-	-	-	-	-	-							
Всего часов	252	36	54	-	37,7	124,3							

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	6	-
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг.	6	-
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	6	-

4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг	6	-
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	6	-
6	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	6	-
7	Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг	6	-
8	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	6	-
9	Методы количественной оценки качества услуг.	6	-
Всего:		54	-

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	14	-
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг.	14	-
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	14	-
4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг	14	-
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	14	-
6	Особенности механизма управления качеством в сфере услуг	14	-
7	Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг	12,3	-
8	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	14	-
9	Методы количественной оценки качества услуг	14	-
Всего:		124,3	-

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК):

Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством услуг ”

1. Связь качества с конкурентоспособностью продукции и услуг, предприятия, страны.
2. Влияние качества на рыночную конъюнктуру.
3. Понятие качества. Качество продукции. Качество услуги. Качество обслуживания. Требования к качеству.

4. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития в 20-21 веке.
5. Три фазы развития управления качеством
6. Международная стандартизация управления качеством.
7. Национальные стандарты РФ на системы менеджмента качества. Их особенности.
8. Принципы TQM. Общие понятия.
9. Суть процессного подхода к управлению качеством. Процессная модель СМК.
10. Значение СМК и ее сертификация для осуществления экономической деятельности предприятия.
11. Понятие системы управления качеством.
12. Элементы СМК.
13. Рассказать о стандартах функционального качества обслуживания.
14. Основные этапы алгоритма создания СМК.
15. Сущность подготовительного этапа в создании СМК.
16. Задачи, решаемые при создании организационной структуры СМК.
17. Задачи, решаемые на этапе разработки комплекта документации СМК.
18. Виды и уровни документации СМК.
19. Требования, предъявляемые к документации СМК.
20. Политика в области качества услуг. Принципы и долгосрочные цели предприятия сервиса в политике качества.
21. Паспорт предприятия сервиса. Общая характеристика.
22. Руководство по качеству как основной документ СМК. Структура руководства.
23. Нормативное описание работы подразделений, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики). Общая характеристика.
24. Текущая документация (записи по качеству). Общая характеристика.
25. Основные задачи, выполняемые службой качества при внедрении СМК.
26. Основные задачи внутреннего аудита СМК.
27. Элементы механизма (состав функций) управления качеством.
28. Дать определение понятий: планирование качества, обеспечение качества, оперативное управление качеством, улучшение качества.

Смысловой модуль 2. “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере услуг”

1. Обязанности высшего руководства по управлению организацией, ориентированной на потребителя.
2. Обязанности высшего руководства по управлению ресурсами при внедрении и функционировании СМК.
3. Сущность процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности организации.
4. Управление производством услуг. Петля качества. Основные этапы жизненного цикла продукта.
5. Основные процессы СМК на стадии маркетинга и изучения рынка.
6. Основные процессы СМК на стадии проектирования сервисных услуг.
7. Основные процессы СМК на стадии материально-технического обеспечения.
8. Основные процессы СМК на стадии подготовки и разработки технологических процессов.
9. Основные процессы СМК на стадии оказания услуг.
10. Основные процессы СМК на стадии контроля качества услуг.
11. Основные мероприятия, которые включает программа постоянного улучшения качества услуг.
12. Статус услуг на стадии контроля. Содержание инструкции по контролю.
13. Основные процессы СМК на стадии продажи услуг.
14. Определение и анализ требований потребителей. Последовательность действий службы качества.

15. Современная философия управления качеством.
16. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
17. Алгоритм комплексной количественной оценки качества услуг.
18. Классификация показателей качества услуги.
19. Свойства сервисных услуг, их классификация (дифференциация).
20. Иерархическая структура показателей качества услуг (на конкретном примере).
21. Методы определения значений показателей качества услуг.
22. Способы оценивания показателей качества услуг.
23. Использование функции желательности Харрингтона для оценки показателей качества услуг.
24. Преобразование абсолютных показателей качества услуг в оценки с помощью графика функции желательности Харрингтона.
25. Коэффициенты весомости показателей качества. Методы их определения.
26. Определение коэффициентов весомости компонентов при количественной оценке качества услуг.
27. Математические модели комплексного показателя качества услуги предприятия сервиса.
28. Базовые (элементарные) статистические методы контроля качества. Их краткая характеристика.
29. Современные статистические инструменты оперативного управления качеством. Их краткая характеристика.

Тематика индивидуальной самостоятельной работы (реферат):

1. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг транспортных перевозок туристов разными видами транспорта.
2. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации размещения.
3. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации питания туристов.
4. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации экскурсий.
5. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации спортивных мероприятий.
6. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации развлекательных мероприятий.
7. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг переводчиков.
8. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации конференций.
9. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации пляжных услуг.
10. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг горнолыжных трасс.
11. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (ресторана, кафе, бара).
12. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг турагента.
13. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг по организации СПА-услуг.
14. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации внутреннего туризма.
15. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации въездного и выездного туризма.
16. Обоснование элементов СМК предприятия относительно оказания бытовых услуг (на конкретном примере).
17. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг объектов индустрии развлечения.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом) - текущий модульный контроль	20	20
ТМК №1	10	20
ТМК №2	10	
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством» .
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Основные направления обеспечения качества услуг.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Петля качества услуги.
7. Факторы, влияющие на качество услуг и их взаимосвязь с жизненным циклом услуги.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Управление качеством на территории СССР. Советский период.
10. Управление качеством на постсоветском пространстве. Современный период.
11. Управление качеством в Российской Федерации.
12. Аспекты качества.
13. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
14. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
15. Подходы, применяемые в управлении качеством.
16. Процессный подход в управлении качеством.
17. Модель управления качеством услуг на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
18. Концепция управления качеством в сервисных организациях.
19. Документация СМК.
20. Общие подходы к созданию СМК.
21. Этапы разработки и внедрения СМК.
22. Сертификация СМК.
23. Характеристика процессов СМК.
24. Процессы системы управления качеством услуг на стадии маркетинговых исследований рынка.
25. Процессы системы управления качеством услуг на стадии проектирования и разработки нового продукта.
26. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства продукта.

27. Процессы системы управления качеством услуг на стадии производства (комплектации) продукта.
28. Процессы системы управления качеством услуг на стадии контроля качества.
29. Процессы системы управления качеством услуг на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.
30. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей услуг (этап реализации).
31. Использование базовых методов контроля качества продукта.
32. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
33. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
34. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством. Классификация показателей качества услуги.
35. Характеристика группы показателей назначения услуги.
36. Характеристика показателей качества групп эстетичности и комфортности услуги.
37. Характеристика показателей качества групп надежности и безопасности услуги.
38. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
39. Алгоритм комплексной количественной оценки качества услуги.
40. Иерархическая структура показателей качества услуги (на конкретном примере).
41. Методы определения значений показателей качества услуги.
42. Проведение экспертной оценки показателей качества услуги.
43. Определение комплексного показателя качества услуги.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл					Смысловый модуль № 2				Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль № 1					T6	T7	T8	T9			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	40	60	100
2	2	2	2	2	7	7	7	9			
10					30						

T1, T2, T3, T4, T5 – темы смыслового модуля №1;
T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2.

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -25%)

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова, Г. Е. Беспалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-394-04395-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315989> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Юдин, С. В. Управление качеством: теоретические основы и практические рекомендации / С. В. Юдин, А. С. Юдин. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 340 с. — ISBN 978-5-507-48325-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/346463> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Управление качеством : учебное пособие / составитель Л. Д. Котлярова. — 3-е изд., исправл. и доп. — пос. Караваяево : КГСХА, 2024. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/416825> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Управление качеством туристических услуг [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа Туризоведение / А. В. Полякова ; Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского" . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182485>

3. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлениям подготовки : 38.03.02 Менеджмент, 38.03.07 Товароведение (бакалавр) / Е. А. Горбашко [и др.] ; Кафедра проектного менеджмента и управления качеством, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Черемухина, Ю. Ю. Документационное обеспечение системы менеджмента качества : учебное пособие / Ю. Ю. Черемухина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2024. — 74 с. — ISBN 978-

5-7339-2233-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/421148> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Учебно-методические издания:

1) Управление качеством туристических услуг [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа Туризоведение / А. В. Полякова ; Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского" . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2) Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторанного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

3) Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии: методические рекомендации для проведения практических занятий и выполнения самостоятельной работы для обучающихся напр. подгот. 43.03.03 Гостиничной дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело оч. и заоч. форм обучения / А.В. Полякова; ФГБОУ ВО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк: ДонНУЭТ, 2023. – 55с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библиотечная система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством услуг» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория № 3534. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения. Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ))	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Полякова Алла Вениаминовна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент	Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке RB 0520207003 от 03.07.2020 г.,	1. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический

			<p>«Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)»</p>	<p>университет»</p> <p>2. Удостоверение Регистрационный номер 0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа;</p> <p>3. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;</p> <p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистрационный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере</p>
--	--	--	---	--

				туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).
--	--	--	--	--