

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе

_____ Ю.А. Устименко

«16» июня 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.17 Управление качеством услуг**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения – заочная

Курс – 4

Семестр – 7

Всего зачетных единиц – 4, часов – 144

Форма отчетности: зачет – 7 семестр

Программу разработал:

кандидат экономических наук, доцент О.В. Никитенкова

Одобрена на заседании кафедры менеджмента

10.06.2022 г., протокол № 10

Заведующая кафедрой менеджмента

Кошевенко С.В. _____

Смоленск

2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.О.17 «Управление качеством услуг» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», относится к циклу дисциплин обязательной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»).

Изучается студентами 4 курса в 7 семестре и опирается на знания, полученные при изучении дисциплин «Философия», «Культура речи и основы коммуникации в поликультурной среде», «Деловые коммуникации», «Инновации в туризме», «Организация туристской деятельности», «Менеджмент в туристской деятельности», «Маркетинг в туристской индустрии».

Изучение данной дисциплины способствует формированию представлений студентов об особенностях предоставляемых услуг туристической отрасли, методах и способах повышения их качества, о значимости высокого качества услуг данной отрасли.

Данная дисциплина предвдваряет изучение таких профильных дисциплин, как: «Реклама в туризме», «Анимационная деятельность в туризме», «Брендинг в туризме».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знать: сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности и способы профилактики коррупции. Уметь: анализировать, толковать и применять правовые нормы о противодействии коррупционному поведению. Владеть: навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами.

<p>ОПК-2 способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.</p>	<p>Знать: базовые понятия и теоретические основы управления персоналом; содержание системы управления персоналом, кадровых стратегий; технологии управления персоналом для эффективной организации работы сотрудников; понятие, сущность и классификацию управленческих решений; этапы принятия управленческих решений; специфику принятия управленческих решений в организации туристской деятельности; сущность методов разработки, принятия и реализации управленческих решений в сфере туризма; сущность, виды и методы расчета эффективности принятия управленческих решений.</p> <p>Уметь: проводить анализ существующих стратегий и технологий управления персоналом; разрабатывать направления оптимизации кадровой деятельности в организации; уметь организовывать работу исполнителей; использовать в профессиональной деятельности методы контроля реализации управленческих решений; подбирать соответствующие методы разработки и принятия управленческих решений в сфере профессиональной деятельности; оценивать затраты и выявлять риски профессиональной деятельности в сфере туризма;</p> <p>Владеть: навыками диагностики сферы управления персоналом; навыками разработки системы управления персоналом и основных кадровых технологий; навыками разработки основных мер по организации безопасности персонала, навыками сбора и анализа информации, необходимой для принятия организационно-управленческих решений; методами принятия операционных и стратегических управленческих решений в сфере туризма; методами оценки эффективности управленческих решений и способами снижения рисков.</p>
---	--

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.

Тема 2. Методологические основы управления качеством

Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и

прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества». Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством

Тема 3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания

Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.

Тема 4. Модели управления качеством

Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.

Тема 5. Сертификация в области туризма

Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме. Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.

4. Тематический план

№ п/п	Темы	Всего часов	Форма занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	27		2	25
2	Методологические основы управления качеством	27		2	25
3	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	27	2	2	23
4	Модели управления качеством	32	2	2	28
5	Сертификация в области туризма	27	2	2	23
Подготовка к зачету		4			4
ИТОГО		144	6	10	128

5. Виды учебной деятельности

Занятия лекционного типа

Тема 3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания

План

1. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг
2. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей
3. Национальные индексы удовлетворенности потребителей

Тема 4. Модели управления качеством

План

1. Этапы развития управления качеством
2. Основные элементы новой системы управления качеством
3. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности
4. Определение состава процессов организаций
5. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение

Тема 5. Сертификация в области туризма

План

1. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.
2. Сертификация услуг туризма.
3. Сертификация систем менеджмента качества.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие № 1

Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления

Вопросы для устного обсуждения

1. Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг.
2. Качество как философская категория.
3. Эволюция понятия «качество».
4. Основные понятия и определения в области качества.
5. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.
6. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии.
7. Правовое обеспечение качества.
8. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.
9. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.

Практическое занятие № 2

Методологические основы управления качеством

Вопросы для устного обсуждения

1. Принятие решений «что производить» и подготовка технических условий.
2. Проверка готовности производства и распределение организационной ответственности.
3. Процесс изготовления продукции или предоставления услуг.
4. Устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем.
5. Разработка долгосрочных планов по качеству.

Практическое занятие № 3

Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания

Вопросы для устного обсуждения

1. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме.
2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта -Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность».
3. Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли.
4. Методика SURVQUAL.

5. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства.
6. CRM – стратегии.

Практическое занятие № 4 **Модели управления качеством**

Вопросы для устного обсуждения

1. Сущность концепции «Шесть сигм».
2. Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC).
3. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания.
4. Система добровольной сертификации «ХАССП».
5. Премии в области качества в туризме.
6. Премия Деминга.
7. Модель европейской премии по качеству.
8. Российская премия по качеству.

Практическое занятие № 5 **Сертификация в области туризма**

Вопросы для устного обсуждения

1. Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику видов стандартов.
2. В чем заключаются общие требования к туристским услугам в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000?
3. С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной?
4. На основании каких документов определяется принадлежность услуг к той или иной группе?
5. Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?

Самостоятельная работа

Тема 1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Понятие и факторы, которые формируют качество туристических услуг
2. Подходы к измерению показателей качества туристических услуг
3. Рыночные аспекты качества туристических услуг
4. Требования к качеству отдельных групп туристических предприятий
5. Способы и методы оценки качества в туристическом предприятии

Эссе

Подготовьте эссе на тему «Значимость качества услуг турфирм для меня как клиента». В эссе сформируйте критерии оценки для проведения сравнения организации работы различных турфирм.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 2. Методологические основы управления качеством

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Перечислите факторы, влияющие на качество изделий.
2. Какие этапы управления качеством можно выделить?
3. Назовите основные категории управления качеством продукции.
4. Назовите основные методы управления качеством и раскройте их сущность.
5. Что включает в себя понятие «средства управления качеством»?

6. Какие существуют функции управления качеством?
 7. В чем заключается особенность системного управления качеством?
 8. Какие выделяются критерии качества с точки зрения системного управления качеством?
 9. Для чего необходимо разрабатывать стратегию качества?
 10. Какие уровни систем качества можно выделить?
 11. Что такое всеобщее управление качеством?
 12. Что включает в себя всеобщее управление качеством?
 13. Какие приемы и средства используются для всеобщего управления качеством?
 14. Назовите методы обеспечения качества, методы стимулирования и методы контроля результатов работы по качеству.
 15. Какие задачи решают кружки по качеству?
 16. Раскройте суть понятия «корпоративная культура».
 17. Какие статистические методы используются в управлении качеством?
 18. Раскройте сущность семи традиционных статистических методов управления качеством.
- Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Сущность балльная оценка удовлетворенности.
2. Метод оценки на основе мультиатрибутивной модели товара.
3. Метод расчета индекса удовлетворенности потребителя.
4. Метод расчета чистого индекса промоутера.

Эссе

Подготовьте эссе на тему «Мой опыт оценки качества предоставляемых услуг турфирм».

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 4. Модели управления качеством

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Японская модель управления качеством.
2. Европейская модель качества.
3. Всеобщее управление качеством – TQM.
4. Системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО 9000.
5. Системы, соответствующие критериям национальных или международных (региональных) премий, дипломов по качеству.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 5. Сертификация в области туризма

Вопросы для подготовки устного ответа:

2. Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме.
3. Цели и задачи стандартизации.
4. Цели, задачи и правила сертификации.
5. Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.
6. Сертификация экскурсий.
7. Сертификация средств размещения.

Эссе

Напишите эссе на тему «Что я знаю о сертификации услуг туротрасли и какова ее значимость».

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Виды текущего контроля, предусмотренные рабочей программой дисциплины:

- 1) устный опрос;
- 2) написание эссе;
- 3) подготовка рефератов.

1. Требования к устному ответу на вопросы семинарского (практического) занятия

Ответы студенты должны иллюстрировать конкретными примерами, опираться на нормативно-правовую базу, проследить связи между теоретическими и практическими положениями учебной дисциплины, применять теоретические знания к решению вопросов.

Устный ответ предполагает:

- грамотность устной речи;
- убедительность устной речи;
- ясность, точность;
- строгая последовательность, иллюстрация.

Критерии оценки устного ответа

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- логика изложения;
- степень осознанности и понимания изученного;
- связь теории с практикой.

«Отлично» ставится, если студент:	- обстоятельно и достаточно полно излагает материал; - обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры; - строит ответ последовательно.
«Хорошо» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:	- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя; - не всегда может убедительно обосновать свое суждение; - допускает отдельные погрешности.
«Удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:	-излагает материал недостаточно полно; - не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры; нарушает последовательность в изложении материала.
«Неудовлетворительно» ставится, если студент:	- обнаружил незнание большей части темы (раздела, вопроса); - при ответе на вопрос искажает его смысл; - излагает материал беспорядочно и неуверенно.

Оценка может быть поставлена студенту, как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

2. Требования к написанию эссе

Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема (1-1,5 страницы) и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Требования:

1. Мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов;
2. Мысль должна быть подкреплена доказательствами, поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Структура (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении проблема ставится, в заключении – резюмируется мнение автора);
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы;
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

Критерии и показатели оценки эссе

Критерии	Показатели	Баллы			
		2 (слабо)	3 (удовл.)	4 (хорошо)	5 (отл.)
Структура	Эссе соответствует теме				
	Собственная точка зрения на проблему				
Логика и аргументация изложения материала	Раскрытие актуальности выбранной темы				
	Аргументы логически структурированы				
	Факты представлены точно				
	Строгий критический анализ ключевых понятий (концепций)				
Новизна	Оригинально и творчески				
Стиль	Аккуратное письмо				
	Концентрированный текст				
Оформление	Четко и хорошо оформленная работа				
	Разумный объем				
Грамотность	Грамматически правильные предложения				
	Нет орфографических ошибок				
	Эффективное использование схем /				

	таблиц для подтверждения аргументов				
Источники	Адекватное использование источников				

Количество баллов	Оценка
От 35 до 65	зачтено
Менее 35	не зачтено

3. Требования к реферату и критерии оценки

1. В качестве темы реферата студент по своему усмотрению выбирает одну из предложенных в перечне тем или совместно с преподавателем формулирует свою, но соответствующую программному материалу курса.

2. Структура реферата должна включать титульный лист (на титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, год написания работы); содержание; введение, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы; основную часть, содержащую суть проблемы и пути ее решения; заключение, где формулируются выводы и предложения; библиографический список.

3. Реферат выполняется студентом самостоятельно. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем реферата. Приводимые в тексте цитаты должны быть точными, их необходимо давать в кавычках с обязательным указанием источника (автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы).

4. Объем реферата – от 5 до 10 страниц печатного текста. Требования к оформлению: шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – полуторный; поля: верхнее и нижнее – 2, правое – 3, левое – 1 или 1,5; сноски подстрочные. Страницы должны быть пронумерованы.

5. Реферат оценивается преподавателем по шкале «зачтено / не зачтено» в 3 семестре, по пятибалльной шкале в 4 семестре. При получении отрицательной оценки работа отдается студенту на доработку и с учетом замечаний возвращается для повторной проверки.

Критерии и показатели оценки:

- полнота раскрытия темы;
- структурированность;
- свободное владение материалом;
- соблюдение требований к оформлению и объёму реферата.

«Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 65 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 65% правильно выполненного задания.

Темы рефератов

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Система документации в индустрии туризма.
4. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
5. В чем заключаются цели идеологии TQM?
6. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
7. Что такое цикл Деминга?

8. Какова структура документации системы менеджмента качества?
9. Организационные принципы самооценки
10. Особенности самооценки организации.
11. Виды аудита качества.
12. Концепция управления качеством ХАССП.
13. Принципы системы ХАССП.
14. Система управления качеством «Six sigma»
15. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
16. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
17. Сущность и использование метода стратификации.
18. Сущность и использование метода разброса.
19. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
20. Сущность и использование диаграммы Парето.
21. Модель европейской премии по качеству.
22. Российская премия по качеству.
23. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
24. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
25. Сущность методики STRVQUAL

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Зачет предполагает проверку учебных достижений обучаемых по всей программе дисциплины с целью оценивания полученных теоретических знаний, навыков самостоятельной работы, умения на практике применять полученные знания. Зачет проводится в форме тестирования.

Вопросы для подготовке к зачёту

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки.
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma».

25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
36. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
37. Экономические проблемы управления качеством.
38. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
39. Цели добровольной сертификации.
40. Цели обязательной сертификации.
41. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

Примерные тестовые задания и критерии оценки теста

1. Общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций и органов власти (в том числе, национальных органов по стандартизации), которое создано на добровольной основе для разработки государственных, региональных и международных стандартов - это...

Варианты ответов:

1. инженерное общество
2. орган по стандартизации
3. технический комитет по стандартизации
4. служба стандартизации

2. Структурно выделенное подразделение органа исполнительной власти или субъекта хозяйствования, которое обеспечивает организацию и проведение работ по стандартизации в пределах установленной компетенции — это...

Варианты ответов:

1. технический комитет по стандартизации
2. орган государственного надзора за стандартами
3. служба стандартизации
4. испытательная лаборатория

3. Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области - это...

Варианты ответов:

1. постановление правительства
2. технические условия
3. стандарт
4. технический регламент

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования - это...

Варианты ответов:

1. национальный стандарт
2. технические условия
3. сертификат

4. рекомендации по стандартизации
5. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливаются...

Варианты ответов:

1. основополагающие стандарты
2. стандарты на термины и определения
3. стандарты на продукцию
4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа)

Ключ: 1-3; 2-3; 3-3; 4-2; 5-1.

Критерии оценки теста

Тест состоит из 18 вопросов, охватывающих все темы курса.

Оценка	Характеристики ответа студента	
Зачтено	51-100% правильных ответов	10-18 правильных ответов
Не зачтено	50% и менее правильных ответов	9 и менее

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ

Оценка по дисциплине выставляется по итогам зачета, при этом условием получения положительной оценки является отработка студентом не менее 75% практических занятий, оценка «зачтено» по итоговому тесту и получение студентом положительной оценки по всем видам работ, описанных в разделе 6.1 данной программы.

Оценка «зачтено» выставляется студенту:

- 1) отработавшему 75% практических занятий;
- 2) получившему оценку «зачтено» за итоговый тест;
- 3) получившему оценку «зачтено» за эссе;
- 4) получившему оценку «зачтено» за реферат.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту:

отработавшему менее 75% практических занятий
И/ИЛИ получившему оценку «зачтено» за итоговый тест
И/ИЛИ получившему оценку «зачтено» за эссе
И/ИЛИ получившему оценку «зачтено» за реферат.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата /А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434105>
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов /Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437462>

3. *Бабокин, Г. И.* Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 423 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441239>
4. *Бабокин, Г. И.* Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 407 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441838>

7.2. Дополнительная литература

1. *Рожков, Н. Н.* Статистические методы контроля и управления качеством продукции: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441372>
2. *Лифиц, И. М.* Товарный менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 405 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3959-0. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/426168>
3. *Морозов, М. А.* Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441186>
4. *Скобкин, С. С.* Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438659>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://bishelp.ru/> - сайт «Помощь бизнесу».
2. <http://cbrand.ru> – специализированный интернет-портал – проект CreateBrand.
3. <http://marketer.ru> – сайт, посвященный проблематике маркетинга.
4. <http://ru.wikipedia.org> – свободная энциклопедия Википедия.
5. <http://www.4p.ru> – сайт электронного журнала по маркетингу.
6. <http://www.consultant.ru/> – сайт СПС КонсультантПлюс.
7. <http://www.officemart.ru> – справочно-аналитический ресурс обеспечения офиса.
8. www.e-management.ru – консультационный центр развития бизнеса.
9. <http://window.edu.ru> – федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
10. <https://media.unwto.org/ru> - Всемирная туристская организация при ООН: The World Tourism Organization (UNWTO)

8. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 65: ноутбук ASUS, проектор BenQ, экран настенный Screen.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Перечень информационных технологий

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023