

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством базовый курс» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Кошечкина Е.С., кандидат политических наук, доцент, Кафедра экономики и управления, Elena.Kosheva@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры экономики и управления от 22.05.2020 , протокол № 13

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчик)
Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	00000000048FBB3
Владелец	Варкулевич Т.В.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления обслуживания потребителей и туристов.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии, формирование навыков оценки её эффективности, а также навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	РД1	Знание	теоретических аспектов качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон – цели, задачи, методы, инструменты принципы, категории
			РД1	Знание	иметь представления о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			РД2	Знание	методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			РД3	Умение	использовать теоретическую, методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД4	Навыки	владеть методами, инструментами, принципами менеджмента качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД5	Навыки	владеть в полной мере нормативно-правовой базой менеджмента качества по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

	ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	РД6	Знание	современных концепций, стандартов, сертификатов системы качества
		РД7	Знание	системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
		РД8	Умение	грамотно использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг
		РД9	Умение	самостоятельно анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг
		РД10	Навыки	владеть методами международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг.
		РД11	Навыки	владеть в полной мере основами международной стандартизации ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Данная учебная дисциплина отнесена к обязательной части.

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности, порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	6	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и категории управления качеством	РД1, РД1, РД3, РД4	2	1.5	0	6	Собеседование, экспресс-опрос.
2	Экономические проблемы качества	РД2, РД3, РД4	2	1.5	0	7	Собеседование, экспресс-опрос, доклад-презентация, сообщения.
3	Качество и эффективность управления	РД2, РД3, РД4	2	1.5	0	7	Собеседование, экспресс-опрос.
4	Конкурентоспособность и качество	РД1, РД5	2	1.5	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
5	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	РД1, РД5	2	1.5	0	7	Собеседование, экспресс-опрос, доклад-презентация, сообщения.
6	Организация контроля качества	РД1, РД1, РД3, РД5	2	1.5	0	6	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
7	Системный подход к управлению качеством	РД2, РД4, РД6, РД8, РД10	2	1.5	0	7	Собеседование, экспресс-опрос, доклад-презентация, сообщения.
8	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	РД6, РД7, РД9	4	1.5	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
9	Современные концепции менеджмента качества	РД1, РД7, РД9	2	1.5	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
10	Сертификация услуг и систем качества	РД1, РД1, РД6, РД8, РД11	4	1.5	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
11	Метрология в управлении качеством	РД1, РД1, РД6, РД8, РД11	4	1	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
12	Стандартизация в управлении качеством	РД1, РД6, РД8, РД11	4	1	0	7	Собеседование, экспресс-опрос, доклад-презентация, сообщения.
13	Организационные вопросы управления качеством	РД6, РД8, РД10	4	1	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
Итого по таблице			36	18	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основные понятия и категории управления качеством.

Содержание темы: Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество. Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества. Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара. Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара. Показатели технологичности товара. Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта. Патентноправовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара. Квалиметрия как метод количественной оценки качества продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 2 Экономические проблемы качества.

Содержание темы: Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 3 Качество и эффективность управления.

Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной

литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 4 Конкурентоспособность и качество.

Содержание темы: Понятие конкурентоспособности и конкурентность товара. Рейтинг «всемирной конкурентности». Понятие «уровень конкурентоспособности». Анализ конкурентоспособности продукции. Анализ конкурентоспособности фирмы. Способы определения показателя конкурентоспособности товара. Качество жизни. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 5 Интеллектуальная собственность в управлении качеством.

Содержание темы: Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 6 Организация контроля качества.

Содержание темы: Историческая последовательность развития управления качеством продукции в нашей стране. Контроль качества продукции. Оценка качества продукции. Управление качеством продукции (УКП), этапы системного подхода в УКП. Взаимосвязь непосредственного УКП с обеспечивающими факторами (роль государства, государственная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и др.). Система контроля качества. Технический контроль. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Основные виды технического контроля. Методы контроля качества: контроль наладки; летучий контроль; статистические методы контроля; выборочный или сплошной контроль; статистический анализ технического процесса оборудования; качество продукции. Классификация контрольных операций. Функции службы качества. Необходимость и развитие оценок качества продукции. Виды оценок для определения качества продукции, применяемые в доперестроечный период. Роль квалиметрии в разработке оценочных показателей качества продукции. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 7 Системный подход к управлению качеством.

Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных мероприятий для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия. Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной

оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000. Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 8 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

Содержание темы: Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и рекомендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований. Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 9 Современные концепции менеджмента качества.

Содержание темы: Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК. Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества. Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния. Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки. Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной механизм управления качеством в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 10 Сертификация услуг и систем качества.

Содержание темы: Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг.

Сертификация систем качества и производств. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 11 Метрология в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений. Международные организации по метрологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 12 Стандартизация в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Международные договоры. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора. Государственные инспекторы, их права и ответственность. Финансирование работ по государственной стандартизации, государственному контролю и надзору.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 13 Организационные вопросы управления качеством.

Содержание темы: Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Изучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает

проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формам проведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод (анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работу над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Студент обязан в течение семестра выполнять:

- 1) доклады по предложенным темам с использованием дополнительной литературы и практических данных коммерческих фирм;
- 2) промежуточный и итоговый тесты.

Форма итогового контроля по данной дисциплине – экзамен.

Текущая и промежуточная аттестация проводится в форме теста.

Промежуточная аттестация складывается из баллов, набранных студентами в течение семестра за посещаемость лекционных и практических занятий, работу на практических занятиях, текущего тестирования (их максимальное количество – 80 баллов). На экзамен выносятся 20 баллов. К экзамену не допускаются студенты, набравшие в течение семестра менее 41 балла.

6.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Программой дисциплины предусмотрена очная и заочная формы обучения. Основные виды аудиторной работы осуществляются посредством проведения лекционных и семинарских занятий.

В процессе изложения лекционного материала преподаватель излагает ключевые аспекты темы, дает разъяснения студентам по основным положениям темы лекций. Лекционные занятия проводятся с использованием презентационных материалов в аудитории с мультимедийным оборудованием, доступом к ресурсам университета с помощью Интернет.

Семинарские занятия позволяют закрепить лекционные темы, а также расширить знания по некоторым вопросам лекций, не вошедших в лекционный материал. Кроме того, практические занятия предоставляют возможность студентам развить навыки и умения публичных выступлений, ведения дискуссий. Для подготовки семинарских занятий студентам позволяется выходить за предлагаемый преподавателям перечень вопросов, но в рамках заявленной темы семинара.

Организация самостоятельной работы предполагает соблюдение методологических указаний по подготовке внеаудиторной самостоятельной работы, следование которым обеспечивает на занятиях организацию последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной

дисциплины.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины «Управление качеством базовый курс» предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;
- подготовка к экспресс-опросу, тестированию и зачету;

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Данная технология включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование лекций, текста;
- ответы на вопросы семинарского занятия;
- подготовка презентации к докладу;
- составление планов и тезисов ответа;
- подготовка к экспресс-опросу и тестированию;

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. В данной учебной программе приведен перечень основной и дополнительной литературы, которую предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный перечень подбор литературы студентом. Кроме того, для расширения и углубления знаний рекомендуется использовать научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях.

Кроме того, в обязанности студента входит ознакомления с планом семинарского занятия, который состоит из вопросов, отражающих содержание предложенной темы. С целью тщательного продумывания ответов на поставленные вопросы, студенту необходимо проработать текущий материал лекции, затем изучить основную и дополнительную литературу, рекомендованную к данной теме. При этом все новые понятия по рассматриваемой теме необходимо выучить наизусть и ввести в глоссарий, который следует вести с самого начала изучения курса. В результате такой деятельности проявляется особенность студента свободно отвечать на теоретические вопросы, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять тестовые задания, контрольные работы и давать ответы на экспресс – опросы.

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию подготовка доклада и обязательное его презентационное сопровождение.

Подготовка доклада к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

- введение;
- основная часть;
- выводы.

Введение - предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ применяемых на практике основ управления качеством.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы. **Рекомендации по работе с литературой** представляют собой поэтапное изучение общих работ по теме, а также монографий, учебников, пособий и периодических изданий. Анализ которых позволит выявить и исследовать отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также рекомендуется рассмотреть официальные материалы и неопубликованные документы (научно-исследовательские работы, диссертации), которые отражают основные вопросы анализируемой проблемы. Студенту при ознакомлении с источниками необходимо выделять и выбирать информацию, которая носит проблематичный характер и выявить возможные варианты решения указанной в ней проблемы, используя при этом предложенные способы разрешения. Используя подобную практику у студента в процессе работы с литературой сформируется способность оперировать анализируемой информацией, делать обоснованные выводы и давать практические рекомендации по решению рассматриваемых проблем в рамках изучаемой дисциплины.

6.2 Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы.

Студентам на самостоятельное выполнение работ выделяется очникам – 89 часов, заочникам - 131. В рамках дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по вопросам практического задания;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций студентов. ТСР предусматривает:

- анализ научных публикаций по тематике представленных в практической работе вопросов;
- поиск, анализ, структурирование в презентацию информации;
- выполнение заданий предусмотренных в рамках практический заданий;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения изученного материала в области выбранной студентами темы.

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное) по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 9-й и 18-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Текущий контроль обеспечивается:

- отчетностью студентов по результатам выполнения практических заданий и их индивидуальной защиты в форме доклада-презентации;
- оценкой уровня выполнения практического задания в форме выступлений, ответов на дополнительные вопросы, экспресс-опроса и тестирования;
- оценкой степени подготовленности к лекционным и практическим занятиям в виде письменных конспектов;

- оценкой активности на лекционных и практических занятиях при обсуждении вопросов в виде дополнений, вопросов, ответов по теме лекции или практической работы.

Промежуточная аттестация осуществляется в рамках рейтинговой системы оценки, а также с использованием бланкового или электронного тестирования в системе СИТО ВГУЭС. Семестровая аттестация предусмотрена в форме зачета. Для успешного получения зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Экзамен проводится в форме компьютерного или письменного тестирования.

Согласно «Положению о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов», принятому во ВГУЭС, для получения допуска к экзамену студент должен в течение семестра набрать в результате текущих аттестаций не менее 41 балла.

Студенты выполняют контрольную работу, которую необходимо предоставить преподавателю на проверку за 2 недели до начала экзаменационных испытаний.

Темы контрольных работ.

Студент выбирает 2 вопроса для выполнения контрольной работы в соответствии с последней цифрой своего идентификационного шифра. Например, если последняя цифра шифра БГУ-16-07743, то студент выбирает вопросы №3 и №13. Если последняя цифра шифра заканчивается на 0, то студент выбирает вопросы №10 и №20.

1. Понятие аудита в СМК. Виды аудита. Аудит системы менеджмента качества.
2. Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
3. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
4. Принципы менеджмента качества и область их применения.
5. Международная практика сертификации.
6. Основной вклад И.Г. Венецкого в развитие менеджмента качества.
7. Понятие стандартизации в СМК. Стандарты ИСО серии 9000:2000 сфера их применения.
8. Понятие качества в СМК. Основные этапы обеспечения развития качества и сфера их применения.
9. Вклад в развитие менеджмента качества Д. Джурана
10. Понятие сертификации в СМК. Последовательность процедур сертификации. Перечень необходимых документов.
11. Различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия, и область их применения.
12. Понятие качества в СМК. Правила оформления распорядительных документов.
13. Школа научного управления (Ф. Тейлор, Г. Гантт, Л. Гилберт).
14. Главная цель системы качества. Этапы развития качества.
15. Диаграмма причин и результатов (схема К. Исикава), их использование.
16. Этапы построения диаграмм В. Парето и сфера их применения
17. Понятие аккредитации в СМК. Виды аккредитаций, система аккредитации (лабораторий).
18. Основные этапы управления качеством.
19. Методы статистического контроля качества в СМК.
20. Школа человеческих отношений (М. Фоллет, Э. Мейо).
21. Планы непрерывного выборочного контроля и их применение.
22. Роль стандартизации в управлении качеством.
23. Принципы менеджмента качества и их применение.
24. Понятие аттестации в СМК. Правила проведения аттестации. Применение.
25. Различия внутренней и внешней информации о качестве документации.
26. Административная школа (Г. Файоль, Г. Эмерсон).
27. Объект аккредитации. Декларация о соответствии.
28. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством Российской Федерации.

29. Контрольные карты У. Шухарта и сфера их применения.
30. Способы сертификации третьей стороной. Взаимоотношения субъектов сертификации.
31. Этапы жизненного цикла продукции.
32. Характеристика становления и развития менеджмента качества.
33. Школа поведенческих отношений (А. Маслоу).
34. Стандарты государственной системы стандартизации.
35. Методы аудита. Аудит СМК.
36. Понятие обязательной сертификации в СМК. Правила проведения обязательной сертификации на предприятии.
37. Современные теории управления (Д. Макгрегор теории «Х» и «Y»).
38. Кружки качества и роль конкурсов в повышении качества (на примере России).
39. Основной вклад Ф. Кросби в развитие СМК.
40. Функции системы управления качеством в СМК.
41. Понятие процесс в СМК. Процессный и системный подходы.
42. Основной вклад А. Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
43. Стандарт. Использование стандартов ИСО серии 9000:2000 в РФ.
44. Политика и миссия в области качества.
45. Основные требования при оформлении группы аудита. Правила проведения аудита в организации.
46. Анализ в СМК. Виды анализа и сфера их применения.
47. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
48. Сфера применения ГОСТ 6.30 в организациях.
49. Анализ принципов менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Ф. Файоля.
50. Роль стандартов ИСО серии 9000:2000 в возникновении менеджмента качества.
51. Основной вклад Ф. Тейлора в развитие менеджмента качества.
52. Метод математической статистики.
53. Основной вклад В. Шухарта в развитие менеджмента качества.

Рекомендации к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа должна содержать:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников и литературы.

В содержании приводятся наименования структурных частей контрольной работы, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика контрольной работы: обосновывается актуальность выбранной темы; определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения; описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования, а также кратко характеризуется структура контрольной работы по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения контрольной работы. Содержание основной части должно точно соответствовать теме вопроса и полностью её раскрывать. Главы и параграфы контрольной работы должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому, заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач контрольной работы. *Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании контрольной работы быть не должно.* Главы основной части контрольной работы могут носить теоретический, методологический и аналитический характер. Обязательным для контрольной работы является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы,

самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также, обязательным является наличие в основной части контрольной работы ссылок на использованные источники и литературу.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...»), либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...»)

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения контрольной работы. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели контрольной работы.

Список использованных источников и литературы является составной частью контрольной работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентами самостоятельно, но для контрольной работы их рекомендуемое количество от 10 до 15. При этом, в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные за последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в контрольной работе.

Объем контрольной работы 10-15 страниц. Оформляется работа в соответствии с правилами СТО, при несоблюдении которых работа возвращается на доработку студенту, либо снижается оценка на 2 балла (если работа выполнена на 3, то соответственно студенту ставится 1, это незачет).

Индивидуальные задания для студентов.

Индивидуальные задания относятся к самостоятельной работе студентов и призваны способствовать детализации знаний студентов по изучаемым темам. Проверка индивидуальных заданий осуществляется преподавателем на практических занятиях и консультациях.

6.3 Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

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

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Ершов А.К. Управление качеством : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Логос , 2020 - 284 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367671>

3. Зекунов А. Г. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] , 2019 - 475 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-425159>

4. Тебекин А. В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2021 - 410 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-468586>

5. Фомичев В. И. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 156 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-447092>

7.2 Дополнительная литература

1. Колочева В. В. Управление качеством услуг : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет , 2018 - 99 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=575444

2. Современные технологии продвижения туристического продукта [Электронный ресурс] : Сочинский государственный университет , 2018 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/147762>

3. Цветков. Управление качеством услуг в туристской индустрии [Электронный ресурс] , 2013 - 10 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/207593>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. СПС КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>

2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа:

<http://biblioclub.ru/>

3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа:
<https://lib.rucont.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа:
<https://znanium.com/>

5. Электронная система обучения по дисциплине управление качеством базовый курс // <https://edu.vvsu.ru/course/view.php?id=22736>

6. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа:
<https://e.lanbook.com/>

7. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа:
<https://urait.ru/>

8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office 2003 Russian
- Microsoft Office Professional Plus 2010
- Антиплагиат. ВУЗ
- Гарант
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

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

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-3 «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	РД1	Знание	теоретических аспектов качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон – цели, задачи, методы, инструменты, принципы, категории	Сформированное систематическое знание теоретических аспектов качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	РД1	Знание	иметь представления о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	сформированное систематическое знание о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	РД2	Знание	методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	сформированное систематическое знание о методологической и нормативно-правовой базе по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

	Р Д 3	У м е н е	использовать теоретическую, методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	сформированное умение использовать в туристической деятельности основные аспекты менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	Р Д 4	Н а в ы к и	владеть методами, инструментами, принципами менеджмента качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	сформированное владение методами, инструментами, принципами менеджмента качества в туристической деятельности по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	Р Д 5	Н а в ы к и	владеть в полной мере нормативно-правовой базой менеджмента качества по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	сформированное владение нормативно-правовой базой менеджмента качества в туристической деятельности по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Р Д 6	Зн а н и е	современных концепций, стандартов, сертификатов системы качества	сформировать систематическое знание о современных концепциях, международных и национальных стандартах и сертификатах качества оказания туристических услуг
	Р Д 7	Зн а н и е	системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	сформировать систематическое знание о международных стандартах ИСО серии 9000 по качеству оказания туристических услуг
	Р Д 8	У м е н е	грамотно использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг	сформировать систематическое умение использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг
	Р Д 9	У м е н е	самостоятельно анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг	сформировать систематическое умение анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг.
	Р Д 10	Н а в ы к и	владеть методами международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг.	сформировать систематическое владение методами анализа международных и национальных сертификатов и стандартов систем качества по оказанию туристических услуг.
	Р Д 11	Н а в ы к и	владеть в полной мере основами международной стандартизации ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг	сформировать систематическое владение основами международных стандартов ИСО серии 9000 по качеству оказания туристических услуг

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : теоретических аспектов качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон – цели, задачи, методы, инструменты принципы, категории	1.1. Основные понятия и категории управления качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Организация контроля качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД1	Знание : иметь представления о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1.1. Основные понятия и категории управления качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Конкурентоспособность и качество	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа

			Доклад, сообщение	Тест
		1.5. Интеллектуальная ответственность в управлении качеством	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Организация контроля качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.9. Современные концепции менеджмента качества	Доклад, сообщение	Реферат
			Практическая работа	Реферат
			Собеседование	Реферат
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Знание : методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1.2. Экономические проблемы качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Качество и эффективность управления	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД3	Умение : использовать теоретическую, методологическую и нормативно-правовую базу по качеству	1.1. Основные понятия и	Доклад, сообщение	Тест

	ву оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	категории управления качеством	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Экономические проблемы качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Качество и эффективность управления	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Организация контроля качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД4	Навыки : владеть методами, инструментами, принципами менеджмента качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	1.1. Основные понятия и категории управления качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Экономические проблемы качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Качество и эффективность управления	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД5	Навыки : владеть в полной мере нормативно-правовой базой менеджмента качества по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сто	1.4. Конкурентоспособность и качество	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест

	рон		Собеседование	Тест		
		1.5. Интеллектуальная ответственность в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.6. Организация контроля качества	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
РДб	Знание : современных концепций, стандартов, сертификатов системы качества	1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест		
			Практическая работа	Тест		
			Собеседование	Тест		
					Доклад, сообщение	Конспект
					Доклад, сообщение	Контрольная работа
					Доклад, сообщение	Тест

		1.13. Организационные вопросы управления качеством	Практическая работа	Конспект
			Практическая работа	Контрольная работа
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	Контрольная работа
			Собеседование	Тест
РД7	Знание : системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	1.8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.9. Современные концепции менеджмента качества	Доклад, сообщение	Реферат
			Практическая работа	Реферат
			Собеседование	Реферат
РД8	Умение : грамотно использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг	1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			Доклад, сообщение	Конспект

		1.13. Организационные вопросы управления качеством	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Конспект
			Практическая работа	Контрольная работа
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	Контрольная работа
			Собеседование	Тест
РД9	Умение : самостоятельно анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг	1.8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.9. Современные концепции менеджмента качества	Доклад, сообщение	Реферат
			Практическая работа	Реферат
			Собеседование	Реферат
РД10	Навыки : владеть методами международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг.	1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Конспект
		1.13. Организационные вопросы управления качеством	Практическая работа	Контрольная работа
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	Контрольная работа

			Собеседование	Тест
РД11	Навыки : владеть в полной мере основами международной стандартизации и ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг	1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщение	Тест
			Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство**												
	Собеседование	Экспресс-опрос	КР № 1	КР № 2	Moodle – 1 аттестация	Moodle- 2 аттестация	Инд. задания 1-6	Доклад-презентация	Сообщение	Конспект 1-10	Реферат	Тест-зачет	Итого
Лекции										8			8
Лабораторные занятия													
Практические занятия	2	6	5	5				5	3		5	7	38
Самостоятельная работа							30						30
ЭОС					12	12							24
Промежуточная аттестация													
Итого	2	6	5	5	12	12	30	5	3	8	5	7	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
----------------------------	------------------------------------	--

от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Перечень тем рефератов

1. Основной вклад в развитие СМК административной (классической) школы.
2. Основной вклад в развитие СМК школы человеческих отношений.
3. Основной вклад в развитие СМК школы поведенческих отношений.
4. Основной вклад в развитие СМК современной теории управления.
5. Основной вклад в развитие СМК У.Э. Деминга.
6. Вклад в развитие менеджмента качества Д. Джурана
7. Вклад в развитие м Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
8. Вклад в развитие менеджмента качества А.В. Фейгенбаум
9. Вклад в развитие менеджмента качества Ф. Кросби.
10. Вклад в развитие менеджмента качества Г.И. Венецкий.
11. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
12. Анализ принципов менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Ф. Файоля.
13. Цикл управления PDCA У. Шухарта.
14. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
15. Цепная реакция У. Деминга.
16. Основной вклад В. Шухарта в развитие менеджмента качества.

Краткие методические указания

Реферат представляет собой результат самостоятельной работы студента, в котором письменно излагаются и раскрываются основные аспекты рассматриваемой темы, приводятся различные точки зрения и собственное мнение на нее. Студенту предлагается из представленного списка тем рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку за неделю до начала 2 аттестации. Работа оформляется согласно правилам СТО, при не с соблюдением данного требования работа на проверку не принимается. За просроченное время сдачи реферата на кафедру снижаются баллы, т.е. работа предоставляется не вовремя.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен полный результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта, учтены различные точки зрения, высказано собственное мнение, дан развернутый вывод, работа оформлена по СТО

4	4	Представлен результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта, учтены различные точки зрения, отсутствует собственное мнение, дан вывод, работа оформлена по СТО
3	3	Представлен слабый результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта частично, отсутствует собственное мнение, дан вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО
2	1	Представлен слабый результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта частично, отсутствует собственное мнение и вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО

5.2 Примерный перечень вопросов по темам

1. Управление качеством?
2. Основные критерии управления качеством?
3. Объекты и субъекты управления качеством?
4. Система качества? Уровень качества?
5. Потребительская стоимость? Качество? Полезный Эффект?
6. Обобщающие и индивидуальные показатели качества?

Краткие методические указания

Собеседование направлено на выявление объема знаний по определенной теме дисциплины. Данное средство контроля проводится преподавателем на каждом семинарском занятии. Студенту после публичного выступления задаются вопросы в рамках его рассматриваемой темы, с целью раскрытия объема усвоенных им знаний по изучаемому материалу дисциплины. В зависимости от полноты и правильности ответа, а также приведения примера ставится максимальное количество баллов - 3. Если студент не отвечает на вопросы и плохо ориентируется в выбранной им теме для сообщения ставится 0 баллов и обучающемуся предлагается прийти на консультацию к преподавателю.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	2	Даны полные ответы на поставленные вопросы, высказано собственное мнение, при необходимости приведены примеры.
4	1,5	Дан не полный ответ, высказано собственное мнение, возникли некоторые трудности с приведением примера.
3	1	Ответ дан не полный, мнение высказано, примеры не приведены
2	0,5	Дан не полный ответ, мнение не высказано, примеры не приведены.

5.3 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

1. Понятие аудита в СМК. Виды аудита. Аудит системы менеджмента качества.
2. Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
3. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
4. Принципы менеджмента качества и область их применения.
5. Основной вклад И.Г. Венецкого в развитие менеджмента качества.
6. Понятие стандартизации в СМК. Стандарты ИСО серии 9000:2000 сфера их применения..
7. Понятие качества в СМК. Основные этапы обеспечения развития качества и сфера их применения.

Краткие методические указания

Контрольная работа направлена на проверку умений применять полученные знания с целью решения определенных вопросов, проблем по заданной теме изучаемой дисциплины. Студенту самостоятельно предлагается написать 2 контрольные работы по вопросам, раскрывающим умения обучающихся на практике применить полученные знания. Студентам предлагается список из 20 вопросов, из которого он выбирает 2 вопроса для выполнения контрольной работы в соответствии с последней цифрой своего идентификационного шифра. Например, если последняя цифра шифра БГУ-16-07743, то студент выбирает вопросы №3 и №13. Если последняя цифра шифра заканчивается на 0, то студент выбирает вопросы №10 и

№20. Работа оформляется согласно правилам СТО, при не с соблюдение данного требования работа на проверку не принимается. За просроченное время сдачи контрольной работы на кафедру снижаются баллы, т.е. работа предоставляется не вовремя. Первый вопрос и развернутый ответ на него – это контрольная работа № 1, второй вопрос и соответственно полный ответ – контрольная работа №2. Работа№ 1 выполняется и сдается студентом на проверку за неделю до начала 1 аттестационной неделе, 2 контрольная работа предоставляется за неделю до начала 2 аттестационной неделе.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен полный ответ на вопрос, высказано собственное мнение, дан развернутый вывод, работа оформлена по СТО
4	4	Представлен полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, дан вывод, работа оформлена по СТО
3	3	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, дан вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО
2	1	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение и вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО

5.4 Перечень тем докладов, сообщений

Тема: Качество и эффективность управления

1. Сущность понятия «качество» применительно к управлению.
2. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества.
3. Сочетание количественного и качественного анализа. Совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества.
4. Непрерывность развития системы оценивания.
5. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов.

Краткие методические указания

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию является подготовка доклада-презентация или сообщения.

Подготовка доклада- презентации или сообщения к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем в рамках исследуемого материала по дисциплине «Управление качеством базовый курс».

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

Доклад сопровождается презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10. При отсутствии презентации, студентом готовится сообщение, в котором раскрываются основные положения рассматриваемого вопроса. После публичного выступления обязательным для студента является собеседование, на котором выступающий отвечает на вопросы, задаваемые преподавателем и обучающимися в рамках выбранной им тематики доклада-презентации или сообщения. Независимо от выбора студентом средства контроля – доклад-презентация или сообщения рассказывает студентом, но не читается. При чтении, баллы за публичное выступление снижаются.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано собственное мнение, при необходимости приведены примеры, даны полные ответы на вопросы преподавателя и обещающихся.
4	4	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.
3	3	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.
2	2	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, не приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.

5.5 Примеры тестовых заданий

1. Стандарты серии ИСО были созданы в:

- 1) 2000г;
- 2) 1994г;
- 3) 1980г;
- 4) 1989г.

2. Процесс, при котором организация излагает намерения и направления, по которым она планирует работать в сфере качества. В целях обеспечения руководящей роли и задания направления движения должна инициироваться высшим звеном руководства, носит название:

- 1) цель;
- 2) миссия;
- 3) политика;
- 4) все ответы верны.

Краткие методические указания

Тест-зачет представляет собой систему систематизированных заданий, позволяющих проверить объем усвоенных знаний и умений обучающегося. Студенту на последнем семинарском занятии выдается тест-зачет на 30 минут. Тест состоит из 30 вопросов, в каждом вопросе 4 варианта ответа, один либо два из них верны. При условии правильного решения тестовых заданий ставится 7 баллов, в зависимости от соотношения правильных и не верных ответов распределяются баллы от 7 до 0. Тест не пересдается. Студент отсутствовавший по уважительной причине, при предоставлении справки или соответствующего документа, имеет право пройти тест.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	7	Допускается 2 неправильных ответа
4	5	Допускается 4 неправильных ответа
3	3	Более 6 неправильных ответов
2	1	Более 15 не правильных ответов