

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 15:18:45
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Магистратура
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Программа	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Профессор, д.т.н., проф.

Е.А.Кирсанова

Заведующий кафедрой:

В.Ю. Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» изучается в первом семестре.

Курсовая работа/Курсовой проект - не предусмотрено.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» *относится к обязательной части программы.*

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предыдущему уровню образования в части сформированности универсальных компетенций.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при прохождении всех видов практик, предусмотренных ОПОП и выполнении ВКР.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» является приобретение теоретических знаний и практических навыков реализации лидерских позиций и работы в команде, мобилизации творческих коллективов (команд) для решения организационно-управленческих задач, руководство ими в соответствии с современными подходами к функционированию организаций любой организационно-правовой формы.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3.Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ИД-ОПК-3.1. Анализ систем управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Анализирует системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере применяет логико-методологический инструментарий организационного и

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-6.1. Применение логико-методологического инструментария организационного и управленческого анализа для проведения исследований объектов сервиса	управленческого анализа для проведения исследований объектов сервиса Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения
ПК-1. Способен организовывать процессы анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-1.1. Изучение и анализ технологии и качества выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Разработка требований к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения	Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения Разрабатывает требования к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использует основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения. Анализирует современное материальное производство, особенности формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции
	ИД-ПК-1.4. Разработка требований к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использование основ делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения	
ПК-2. Способен управлять интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции	ИД-ПК-2.3. Анализ современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

Очная форма обучения	5	з.е.	180	час.
----------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
1 семестр	экзамен	180		54				72	54
Всего:	экзамен	180		54				72	54

,

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Первый семестр							
ИД-ОПК-3.1; ИД-ОПК-6.1; ИД-ПК-1.1; ИД-ПК-1.4; ИД-ПК-2.3	Тема 1. Введение. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Понятие о качестве продукции и услуг		4	–		12	Формы текущего контроля по дисциплине: 1. выступление с презентацией 2. эссе 3. текущее компьютерное тестирование по темам 4. индивидуальное задание
	Тема 2. Задачи и принципы системного управления качеством. Стадии жизненного цикла услуг и продукции.		8	–		12	
	Тема 3. Квалиметрия, основные положения и принципы.		4	–		12	
	Тема 4. Инструменты качества		8	–		12	
	Тема 5. Показатели качества, методы измерения качества. Уровни качества.		4	–		12	
	Тема 6. Оценивание качества обслуживания		8	–		12	
	Экзамен				54	Экзаменационные билеты при очной сдаче/ Промежуточное компьютерное тестирование – при дистанционном обучении	
	ИТОГО	18	30		54	72	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование темы дисциплины	Содержание темы
Тема 1.	Введение. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Понятие о качестве продукции и услуг	Введение в дисциплину «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса». Понятие о качестве продукции и услуг. Контроль и управление качеством продукции на предприятии сервиса. Терминология и общие понятия в области оценки качества
Практическое занятие 1	Установление требования к продукции и услугам в соответствии с законами РФ.	Установить требования к услуге в процессе ее разработки Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги. <ol style="list-style-type: none"> 1. Описание проблемы 2. Формирование идеи 3. Определение концепции 4. Анализ и отбор 5. Разработка концепции 6. «Макет» и рабочая проверка 7. Рыночное тестирование 8. Формирование инфраструктуры 9. Представление на рынок 10. Проверка после представления
Практическое занятие 2	Функционально-стоимостной анализ в исследовании потребительских свойств товаров	
Тема 2.	Задачи и принципы системного управления качеством. Стадии жизненного цикла услуг и продукции	Стадии жизненного цикла услуг и продукции. Программа Деминга. Основные задачи и цели управления качеством продукции; концепция всеобщего управления качеством.
Практическое занятие 3	Повторение методологии Деминга	Эксперимент Э.Деминга «Красные и белые шарики» «Воронка и мишень»
Практическое занятие 4	Организация и проведение внутренней проверки системы качества предприятия сферы услуг	1 этап - разработка критериев оценки. Этап 2 - определение показателей по каждому критерию Этап 3 - определение значимости показателей. Этап 4 - определение результативности каждой системы менеджмента Этап 6 - оценка устойчивости интегрированной системы менеджмента Этап 7- принятие решений по управлению интегрированной системой менеджмента.
Лекция тема 3	Тема 3. Квалиметрия, основные положения и принципы	

Практическое занятие 5	Построение алгоритмов квалитметрического оценивания	<p>Этапы проведения экспертного оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • постановка целей и задач экспертного оценивания; • выбор формы проведения экспертного опроса; • разработка рабочего документа, которым является анкета или бланк-интервью. Его составление в большей степени соответствует правилам составления анкеты при массовом опросе, однако имеет следующие особенности: вопросы преимущественно представляются в открытой форме (без вариантов ответа), в анкету не включаются фильтрующие, проверочные вопросы, при необходимости может предусматривать большое количество вопросов (более 100); • подбор экспертов; • постановка задачи и предъявление вопросов экспертам; • выбор способа экспертных оценок; • собственно оценивание; <p>анализ полученных данных.</p>
Практическое занятие 6	Способы опроса экспертов.	Анкетирование. Интервью. Косвенный опрос. Скрытое наблюдение. Фокус группы.
Тема 4.	Инструменты качества	7 простых инструментов, новые инструменты качества. FMEA-анализ, FTA-анализ.
Практическое занятие 7	Карты заинтересованных сторон Выполнение группировок потребителей и продукции	Карта заинтересованных сторон – изображение для уточнения положения заинтересованных сторон Общества или графическое представление групп заинтересованных сторон. Уровень близости (на рисунке 1. «Карта заинтересованных сторон» определена в виде I, II и III линейных связей) выражает степень возможности влияния Общества на ту или иную заинтересованную сторону. Карта заинтересованных сторон позволяет наиболее адекватно проводить идентификацию заинтересованных сторон. Менеджмент Общества и непосредственные структурные подразделения, вступающие во взаимоотношение с заинтересованными сторонами оценивают положение важности каждой заинтересованной стороны для Общества. Коллективное восприятие менеджмента, определяет – каким образом Общество действует по отношению к своим заинтересованным сторонам.
Практическое занятие 8	Когнитивное картирование	Тренд направлении развития языка карт становится все более востребованным в области сбора, обработки, хранения информации, одновременно приобретая все большее смысловое, методическое и стилевое разнообразие. Наблюдаемый процесс есть реакция на вызовы, связанные с усложнением качественных и количественных характеристик среды, расширением исследовательских задач, требующих максимально адекватного отображения ее состояний, в том числе в контексте социальнопространственных процессов и изменений.

		<p>Аналоговое картирование: последовательное графическое, знаковое, воспроизведение и описание изучаемых элементов структуры, заданных свойств конкретного объекта – физического тела, процесса или явления, через выделение групп элементов, порядка их последовательностей (молекулярное картирование, топографическое картирование биоэлектрической активности мозга, технологическое картирование). В социальных исследованиях прикладного характера данная группа карт представлена технологическими (маршрутными) картами, описывающими пошаговую реализацию конкретной социальной услуги или социальной технологии.</p> <p>Информационно-графическое картирование: систематизация информационных массивов, интеллектуальных продуктов, определение причинно-следственных связей и, на основе графических (преимущественно), числовых, текстовых репрезентаций, прогнозирование изменений для получения новой информации (когнитивное картирование, картирование концепций, причинное картирование).</p>
Тема 5.	Показатели качества, методы измерения качества.	Уровни качества
Практическое занятие 9	Выявление оцениваемых показателей.	<p>Выбор оцениваемых показателей;</p> <p>определение коэффициентов весомости;</p> <p>определение эталонных и браковочных значений показателей;</p> <p>нахождение абсолютных значений показателей свойств</p> <p>комплексной оценки качества</p>
Тема 6	Оценивание качества обслуживания	К настоящему времени разработано множество методов оценки качества сервиса. Среди них нужно выделить пять, отличающихся концептуально и методологически друг от друга.
Практическое занятие 10	Карта пользовательского маршрута	Формат сбора исследовательской информации, который отражает сценарий пользователя: шаги, эмоциональные реакции, время, ключевые цитаты
Практическое занятие 11	Составление описания ситуации оценивания	Вторичные исследования. Составление описания ситуации оценивания и разработки дерева свойств Анализ поисковых запросов.
Практическое	Дистанционно моделируемое исследование. Метод Канон	При разработке опросника определяются характеристики продукта, относительно которых компания — сервисный провайдер хочет получить информацию от клиента. По

<p>занятие 12</p>		<p>каждой из них составляется пара вопросов, которые формулируются на основе полярных точек зрения: максимальная функциональность (присутствие характеристики в полном объеме) и полная нефункциональность (полное отсутствие характеристики у продукта). Для оценки используется шкала Лайкерта с пятью интервалами от «Полностью не нравится» до «Нравится полностью», на основе которой респонденты оценивают каждую пару вопросов.</p> <p>После получения оценок респондентов исследователь использует специальную оценочную таблицу (табл.2) для определения категории, к которой потребитель — респондент относит ту или иную характеристику продукта.</p> <p>Далее по всем характеристикам продукта формируется общая таблица, в которую вносится информация о выбранных категориях характеристик каждого респондента.</p> <p>Определяется общая категория каждой характеристики на основе частоты тех или иных категорий в ответах респондентов.</p> <p>Для оценки важности характеристик сервиса (продукта) следует использовать следующий порядок категорий (по нисходящей относительно степени влияния на сервис): М>О>А>1. Следует отметить, что улучшение характеристики сервиса (продукта), уже соответствующей уровню удовлетворения потребителя может не дать необходимого эффекта.</p>
<p>Практическое занятие 13</p>	<p>Оценка удовлетворенности потребителя</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Адаптировать вопросы существующей анкеты (см. приложение) применительно к специфике организации - заказчика. 2. Сформировать 2 анкеты. Первая анкета оценивает восприятие качества полученной услуги потребителем в конкретной обследуемой организации. Вторая анкета оценивает ожидания потребителей относительно той или иной услуги. 3. Выбирается способ оценки каждого из пяти предложенных критериев качества (наблюдение, опрос, «Главный покупатель»). 4. Расчет средних оценок по каждой из пяти групп критериев для каждой разработанных анкет. 5. Расчет обобщенной оценки качества (коэффициент качества) рассматриваемой услуги исследуемой организации:
<p>Практическое занятие 14</p>	<p>Анализ ценностного потенциала</p>	<p>Воспринимаемая ценность – это разница между ценностью товара и общими издержками, которые несет потребитель при покупке товара, где ценность товара – сумма всех выгод, которые получает покупатель, приобретая товар, а издержки потребления – риски, которые ожидает понести потребитель при покупке и использовании продукта компании. •</p> <p>Провести сравнительный анализ всех характеристик товара с конкурентами. В анализ должны войти все параметры ценности товара.</p> <p>Провести сравнительный анализ всех издержек товара с конкурентами.</p>

		По каждому параметру, участвующему в анализе, проставить уровень важности (например от 1 до 5, хотя шкала может быть любой) Сравнить суммы баллов с конкурентными товарами
--	--	---

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносящихся на лекции и практические занятия, самостоятельно;
- изучение теоретического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка докладов, эссе;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- дискуссия,
- тестирование,
- проведение консультаций по написанию индивидуальной работы;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоёмкость, час
1.	Тема 6 Оценивание качества обслуживания	Подготовиться к дискуссии на тему: «Метод триад»	Круглый стол (дискуссия)	4

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	20	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	6	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

4.РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

– 4.1.Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности	
			общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			ИД-ОПК-3.1 ИД-ОПК-6.1	ИД-ПК-1.1 ИД-ПК-1.4 ИД-ПК-2.3
высокий		Отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности; – показывает способности в понимании сущности, целей и задач разработки системного подхода к проектированию новых форм и методов предоставления услуг; – дополняет теоретическую информацию сведениями из современных научных источников и практики работы отечественных предприятий; – способен анализировать и формулировать мероприятия повышения конкурентоспособности организации; – грамотно классифицирует различные подходы к управлению предприятиями сферы оказания услуг, разбирает и применяет различные методы оценки внедренных инноваций; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области; - применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом применения полученных знаний; - демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций; - показывает четкие системные знания и представления по дисциплине; - дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные

			дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.	
повышенный		хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует стили менеджмента и виды команд с незначительными пробелами; – способен структурировать этапы жизненного цикла проекта и выделить роль и задачи команды проекта на всех этапах; – допускает единичные негрубые ошибки; <ul style="list-style-type: none"> – ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей. 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; - выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; - правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приемами; - ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки
базовый		удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами; – с трудом выстраивает связи между различными разделами курса; – анализирует основные модели лидерства, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций; <ul style="list-style-type: none"> ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки. 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами; - с трудом выстраивает связи между возможностью применения различных методов построения процессов; - анализирует основные подходы у построению бизнес-процессов, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций; - ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.
низкий		неудовлетворительно	Обучающийся:	

			<ul style="list-style-type: none">– демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;– не способен проанализировать школы, модели и стили лидерства,– не владеет методами формирования команд;– ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
--	--	--	---

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1 Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

Контрольная работа.

Тема должна раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

Примерный перечень тем для контрольной работы:

1. Применение статистических методов управления качеством на сервисном предприятии.
2. Применение семи основных и семи новых инструментов управления качеством
3. Применение метода FMEA в сфере сервиса.
4. Применение метода QFD в сфере услуг.
5. Анализ возможности и рекомендации по внедрению элементов концепции «Шесть сигма» на предприятиях сферы услуг.
6. Использование японского опыта управления качеством для совершенствования менеджмента на сервисном предприятии.
7. Внедрение системы рачительного производства в сфере услуг.
8. Определение миссии организации, ее политики и целей в области качества.
9. Необходимость, виды и методы планирования деятельности предприятия в сфере сервиса.
10. Долгосрочное и краткосрочное планирование.
11. Оперативное планирование.
12. Формирование единой культуры качества на сервисном предприятии.
13. Формирование корпоративной культуры.
14. Применение системного подхода в деятельности предприятий сферы услуг.
15. Применение процессного подхода в деятельности предприятий сферы услуг.
16. Разработка и описание процесса «...» на сервисном предприятии.
17. Методы измерения и мониторинга процессов на сервисном предприятии.
18. Виды контроля на сервисном предприятии.
19. Создание интегрированной системы управления на сервисном предприятии.
20. Экологический менеджмент на сервисном предприятии.
21. Соблюдение требований экологической безопасности на сервисном предприятии.
22. Применение принципов ХАССП в деятельности сервисных предприятий.
23. Применение CALS-технологий в сфере услуг.
24. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства.
25. Организационные особенности фирмы, ориентированной на TQM (оргструктура, роль руководства, система взаимодействия и т.п.).
26. Создание надежной системы коммуникаций.
27. Управление изменениями в организации.

28. Преодоление психологических барьеров при внедрении TQM.
29. Преодоление препятствий на пути внедрения TQM на российских предприятиях.
30. Управление персоналом в соответствии с принципами TQM.
31. Мотивация персонала как инструмент управления качеством.
32. Внутрифирменное обучение персонала.
33. Разработка образовательных программ и стажировок.
34. Управление экономикой качества в сфере услуг.
35. Применение самооценки в соответствии с моделью Премии Правительства РФ в области качества.
36. Применение самооценки по методу Тито Конти.
37. Предложение форм и методов реализации принципов У.Э. Деминга в сфере сервиса.
38. Применение метода QFD в фотолаборатории.
39. Применение системного подхода в деятельности парикмахерских.
40. Применение семи новых инструментов управления качеством в целях совершенствования услуг, оказываемых в поликлиниках.
41. Управление экономикой качества на предприятиях, оказывающих услуги химической чистки.

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		Рейтинговая система	Пятибалльная система
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <p>6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно</p>	6 баллов	5
		4-5 баллов	4
		2-3 балла	3
		0-1 балл	2
Круглый стол (дискуссия)	<p>Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.</p>		5
	Отклонение от темы по причине иной трактовки или отсутствия видения сути		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		Рейтинговая система	Пятибалльная система
	проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией, или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.		
	Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы, перескакивание с темы на тему. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность речи		3
	Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития российского менеджмента. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении или не участвует в обсуждении.		2
Выступление с презентацией	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в форме выступления с презентацией и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – оригинальность и самостоятельность;	6 баллов 4-5 баллов 2-3 балла 0-1 балл	5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		Рейтинговая система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> – логическое и последовательное изложение мыслей; – количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов); – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории. <p>По каждому критерию присваивается 1 балл. Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом: 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно</p>		4
			3
			2
Ситуационные задачи (кейсы)	<ul style="list-style-type: none"> – даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний о предмете исследования, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; правильно решены практические задачи; ответы четкие и краткие, логически правильно построенные, продемонстрирована самостоятельность в анализе фактов, событий и явлений 		5
			4
			3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		Рейтинговая система	Пятибалльная система
	дополнительные вопросы не даны положительные ответы.		
	– обучающийся не выполнял задание или не дал ответы по базовым вопросам дисциплины		2
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» - равно или менее 54% «3» - 55% - 69% «4» - 70% - 84% «5» - 85% - 100%.		5 85% - 100%
			4 70% - 84%
			3 55% - 69%
			2 54% и менее 54%

5.3. Промежуточная аттестация:

Вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Качество. Основные понятия. Процессы жизненного цикла продукции.
2. Качество как объект управления. Основные задачи и цели обеспечения и управления качеством продукции, услуг.
3. Назначение, цели и задачи внедрения систем менеджмента качества, опыт управления качеством на предприятии.
4. Качество и конкурентоспособность. Эволюция взглядов на управление качеством. Философия Деминга. 14 принципов Деминга.
5. Спираль качества. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции. Цикл PDCA.
6. Базовая концепция и идеология всеобщего управления качеством. Элементы стратегии всеобщего управления качеством: акцент на потребителя, непрерывное улучшение.
7. Внутрифирменные концепции совершенствования: Бережливое производство, Кайдзен, Канбан, TPM, 6 сигм, 20 ключей и др.
8. Концепция совершенствования TQM. 7 принципов TQM.
9. Стандарты серии ИСО 9000 (2015 г.). Процессы, необходимые для СМК.
10. 7 простых инструментов качества: контрольный листок, гистограмма, стратификация, диаграмма разброса, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, контрольная карта.
11. Новые инструменты качества: мозговая атака, диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, поточная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы.
12. Метод анализа видов и последствий отказов.
13. Ключевые элементы развертывания функции качества. Этапы развертывания функции качества. Взаимосвязь инструментов качества, TQM, QFD.
14. Этапы разработки и внедрения СМК.
15. Международные и национальные премии по качеству.
16. Основные понятия квалиметрии.
17. Теоретическая и прикладная квалиметрии.
18. Методы квалиметрии.
19. Показатели качества, их классификация. Единичные и комплексные показатели качества продукции.
20. Шкалы интервалов и отношений. Статистические операции с оценками на шкалах интервалов и отношений.
21. Построение алгоритмов квалиметрического оценивания.
22. Экспертные методы квалиметрии.
23. Способы отбора специалистов в состав экспертных групп.
24. Принципы построения банка данных о кандидатах в эксперты.
25. Оценивание компетентности эксперта.
26. Способы опроса экспертов. Анкетирование. Интервью. Косвенный опрос.
27. Способы повышения интенсивности мыслительной работы экспертов: мозговая атака, штурм.
28. Способы составления перечня показателей качества.
29. Особенности выбора показателей продукции, выпускаемой в ассортименте. Переход от потребительских требований к конструктивным параметрам.
30. Определение коэффициентов весомости, эталонных и предельных значений показателей. Выполнение группировок потребителей и продукции.
31. Квалиметрический анализ, как средство непрерывного повышения качества продукции.
32. Квалиметрический анализ технологических процессов. Выявление факторов, негативно влияющих на качество в процессе производства. Определение их значимости и путей устранения.

33. Установление требования к продукции и услугам в соответствии с законами РФ. Показатели качества, их классификация.
34. Единичные и комплексные показатели качества продукции и услуг
35. Анализ поисковых запросов.
36. Вторичные исследования.
37. Составление описания ситуации оценивания и разработки дерева свойств
38. Карты заинтересованных сторон Выполнение группировок потребителей и продукции
39. Дистанционно моделируемое исследование Метод Кано
40. Когнитивное картирование
41. Аудит опыта потребителей. Исследование клиентского опыта
42. Скрытое наблюдение. Фокус группы.
43. Карта пользовательского маршрута
44. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effect Analysis, FMEA-методология)
45. Метод триад
46. Ранговые оценки: способы получения и статистической обработки. Определение коэффициентов весомости, эталонных и предельных значений показателей.
47. Диаграмма процесса осуществления программы
48. Организация и проведение внутренней проверки системы качества предприятия сферы услуг
49. Анализ ценностного потенциала Методика SERVQUAL.
50. Описать методику оценки качества услуги, наиболее подходящую для оценки задачи магистерской диссертации.

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен в устной форме по билетам, включающим 3 вопроса	<p>Билет 1 Вопрос 1. Причинно-следственный анализ проблемы, построение причинно-следственной диаграммы. Вопрос 2. Формы подтверждения соответствия. Вопрос 3. Особенности выбора показателей продукции, выпускаемой в ассортименте.</p> <p>Билет 2 Вопрос 1. Сферы применения и основные принципы федерального закона РФ «О техническом регулировании». Вопрос 2. Использование статистических методов в управлении качеством. Диаграмма Парето. Вопрос 3. Информация о технических регламентах и документах по стандартизации</p>

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен в устной форме по билетам	Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. 	85 - 100	5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто основное содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>	65 - 84	4
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер.</p>	41 - 64	3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>	<40	2

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- тренингов;
- анализ ситуаций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- использование на лекционных занятиях наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К числу таких работ в данной дисциплине относятся:

- проведение самооценки и самоопределения, корректировка планов личного и профессионального развития,
- формирование команды различными методами,
- тренинги по формированию командного духа.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в

форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2 Аудитория №1329 ,Аудитория №1330 Аудитория №1332 Аудитория №1343: Аудитория №1516	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	– Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской,	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятий и профилактических работ время).	
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Мазур И.И., Шапиро В.Д.	Управление качеством	учебное пособие для студентов вузов	М.: Издательство «Омега-Л»	2013		-
2.	Кирюхин С. М., Плеханова С. В.	Управление качеством. Конспект лекций :. - (Каф. материаловедения и товарной экспертизы).	учеб. пособие /	М. : РГУ им. А.Н. Косыгина, - 95 с	2017.		-
3.	Огвоздин В.Ю.	Управление качеством. Основы теории и практики	учебное пособие	М.: издательство «Дело и сервис»	2009	3	-
4.	Федюкин В.К.	Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции	учебное пособие	М.: КНОРУС,	2009	http://znanium.com	-
5.	Т. В. Осинская, В. В. Филатов, В. А. Деева [и др.].	Управление качеством		Москва : ЦНТБ пищевой промышленности,	2009.		8
6.		ГОСТ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	межгосударственный стандарт	М.:Стандартинформ	2015	http://docs.cntd.ru/document	

7.		ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования	межгосударственный стандарт	М.:Стандартинформ	2015	http://docs.cntd.ru/document/	
8.		ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг	национальный стандарт	М.: Стандартинформ	2015	http://docs.cntd.ru/document/	
9.		ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг	национальный стандарт	М.: Стандартинформ	2014	http://docs.cntd.ru/document/	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Азгальдов Г.Г. Костин А.В., Садовов В.В.	Квалиметрия для всех	учебное пособие	М.: ИД Информ Знание	2012	http://znanium.com	5
2.	Аристов О.В.	Управление качеством	учебник для вузов	М. : Инфра-М.	2007	http://znanium.com	-
3.	Басовский Л. Е.	Управление качеством	учебник для вузов	М. : Инфра-М	2008	http://znanium.com	-
4.	-	ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента	национальный стандарт	М.: Стандартинформ	2013	http://docs.cntd.ru/document/	5
5.	С.В. Пономарев, С.В. Мищенко и др.	Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества	учебное пособие	М:РИА «Стандарты и качество»	2005	http://ria-stk.ru/	2
6.	Эванс, Дж. Р.	Управление качеством: пер. с англ.	учебное пособие	М.: ЮНИТИ-ДАНА	2007	http://ria-stk.ru/	-
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	Кирсанова Е.А., Мишаков В.Ю.	Разработка инвариантных методов управления	Учебно-методическое	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2018.		5

		качеством продукции и услуг в индустрии сервиса	пособие				
2.	Ивашенко Н.С.	УП Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса.	Учебно-наглядное пособие к лекциям	– М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2019		
3.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018		

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1 Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/

11.2. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения с реквизитами подтверждающих документов составляется в соответствии с Приложением № 2 к ОПОП ВО.

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры