Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«29» октября 2021 г.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Программа учебной дисциплины
модуля Теоретических основ сервиса
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 «Сервис»
направленность (профиль) образовательной программы
Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства

(заочная форма обучения)

Составитель: Суетин И.Н., к.п.н.,
доцент кафедры теоретических
основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «11» октября 2021 г. №2

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) модуля Теоретических основ сервиса учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные при изучении дисциплины школьного курса «Обществознание».

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: «Сервисология», «Сервисная деятельность».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» является обучение студентов подходам к разработке систем управления качеством сложных техногенных систем на стадии их проектирования, доводки и освоения экспериментального и серийного производства на базе комплекса знаний в области теоретических основ и современной практики обеспечения качества.

Задачей освоения дисциплины понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, овладение методологией и терминологией управления качеством, знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях, о процедурах сертификации продукции и систем управления качеством, овладение профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Внедряет	ОР-1 основные параметры оценки качества услуг	ОР-2 применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	ОР-3 навыками проектирования услуг в соответствии с требованиями к их качеству

основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.			

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

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
5	3	108	4	10	-	88	Зачет (6)
6	4	144	4	12		119	Экзамен (9)
Итого:	7	252	8	22	-	207	Зачет (6), Экзамен (9)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа

5 семестр				
Тема 1. Основные методы управления качеством	2	6	-	30
Тема 2. Система управления качеством на предприятии	1	2	-	30
Тема3. Организация технического контроля на предприятии	1	2	-	28
Всего по 5 семестру	**4**	**10**	**-**	**88**
6 семестр				
Тема 4. Стандартизация продукции в России	1	2	-	20
Тема 5. Сертификация продукции	1	2	-	20
Тема 6. Защита прав потребителей товаров и услуг	1	2	-	20
Тема 7. Планирование качества	1	2	-	20
Тема 8. Всеобщее управление качеством	-	2	-	20
Тема 9. Деятельность государственных организаций в области качества	-	2	-	19
Всего по 6 семестру	**4**	**12**	**-**	**119**
Итого	**8**	**22**	**-**	**207**

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (5-6 семестры)

Тема 1. Основные методы управления качеством

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

Тема 2. Система управления качеством на предприятии

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

Тема3. Организация технического контроля на предприятии

Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 4. Стандартизация продукции в России

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных.

Тема5. Сертификация продукции

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 6. Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 7. Планирование качества

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

Тема 8. Всеобщее управление качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.

Тема 9. Деятельность государственных организаций в области качества

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовка к практическим занятиям;

- подготовка реферата;
- подготовка проекта.

ОС-1 Темы рефератов
5 семестр

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Системы сертификации продукции.
13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Анализ брака и потерь.
16. Методология проверки системы качества предприятия.

ОС-2 Тематика проектов
5 семестр

1. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
2. Управление документацией системы качества.
3. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
4. Управление проектированием и разработкой продукции.
5. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
6. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
7. Системы разработки и постановки новой продукции на производство.
8. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
9. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
10. Регистрация данных о качестве.
11. Внутренний и внешний аудит качества.
12. Анализ подготовки кадров на производстве.
13. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
14. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
15. Органы сертификации, их функции.
16. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

ОС-3 Тестовые задания
6 семестр

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:
   а) Производителями продукции
   б) В результате опроса потребителей
   в) Государственным стандартом
   г) Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

а) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
б) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
в) Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
г) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:
а) Качества
б) Главного механика
в) Главного технолога

4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:
а) 100 единиц
б) 50 единиц
в) 20 единиц
г) 4 -5 единиц

5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:
а) Технического контроля
б) Кадров
в) Главного технолога
г) Финансовый

6. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»
а) Да
б) Нет
в) Не знаю

7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:
а) Методологию непрерывного совершенствования.
б) Шаги по применению статистических методов контроля.
в) Этапы контроля качества продукции

8. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ….. году:
а) 1924
б) 2.1951
в) 1960
г) 1974
д) 1987

9. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:
а) Да
б) Нет
в) Не знаю

10. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:
а) точность
б) измерения
в) достоверность
г) трудоемкость операции измерения

д) стоимость

11. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
   а) Системе менеджмента качества
   б) Качеству продукции
   в) Качеству услуг

12. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
   а) Результат процесса
   б) Потребителя
   в) Процесс
   г) Личность

13. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
   а) Да
   б) Нет
   в) Не знаю

14. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
   а) Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
   б) Минимизировать количество поставщиков
   в) Работать с поставщиками на долгосрочной основе

15. Работу по улучшению осуществляют:
   а) Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
   б) Все без исключения работники предприятия
   в) Сотрудники отдела качества

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:
   а) Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
   б) Постоянных потребителей (клиентов)
   в) Нет правильного ответа

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
   а) Сплошному
   б) Выборочному
   в) Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
   а) Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
   б) О стабильности качественных показателей продукции производителя
   в) Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
   а) Да
   б) Нет
   в) Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в …. году:

а) 1987
б) 1996
в) 2000
г) 2002

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Стандартизация и управление качеством услуг: учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, И. Н. Суетин, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 14 с. http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%81%d1%82%d0%b0%d0%bd%d0%b4%d0%b0%d1%80%d1%82%d0%b8%d0%b7%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f-%d0%b8-%d1%83%d0%bf%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%bb%d0%b5%d0%bd%d0%b8%d0%b5-%d0%ba%d0%b0%d1%87%d0%b5%d1%81%d1%82%d0%b2

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Защита реферата ОС-2 Защита проекта ОС-3 Тестовые задания	ОР-1 знает основные параметры оценки качества услуг ОР-2 умеет применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ОР-3 владеет навыками проектирования услуг в
	Оценочные средства для промежуточной аттестации **зачет (экзамен)** ОС-4 Зачет в форме устного собеседования по	

	вопросам ОС-5 Экзамен в форме устного собеседования	соответствии с требованиями к их качеству

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-4 Зачет в форме устного собеседования по вопросам

Перечень вопросов к зачету

5 семестр

1. Дайте определения понятию «стандартизация» и «сертификация».
2. Перечислите виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации, от содержания разрабатываемых и предъявляемых к ним требований.
3. Назовите основные категории нормативных документов по стандартизации.
4. Назовите основные требования к разработке фонда стандартов.
5. Назовите какие основные цели стандартизации определяет Государственная система стандартизации.
6. Охарактеризуйте цели и принципы программ «Зеленая книга Европы» и «Белая книга Европы».
7. Перечислите основные принципы Соглашения по техническим барьерам в торговле.
8. Охарактеризуйте уровни международной, региональной, национальной стандартизации и стандартизации уровня предприятий.
9. 13. Назовите три основных типа выгод от использования стандартов.
10. 14.Охарактеризуйте стандарты управления качеством, стандарты корпоративного управления, экологические стандарты, стандарты в области бережливого производства.
11. В чем суть методологии определения количественной оценки экономических эффектов, возникающих вследствие внедрения международных стандартов на предприятиях.
12. Перечислите существующие трактовки категории «качество».
13. Назовите представителей американской школы управления качеством и их подходы.
14. Назовите представителей японской школы управления качеством и их подходы.
15. Сущность понятий «качество», «управление качеством», «обеспечение качества».
16. Японская модель иерархии качества.
17. Этапы развития управления качеством.
18. Затраты на качество продукции.
19. Требования к качеству и удовлетворенность потребителей.
20. Информация о качестве.
21. Контроль качества.
22. Характеристика комплексного управления качеством

23. Разработка мероприятий по управлению качеством.
24. Взаимодействие с внешней средой в управлении качеством.
25. Статистические методы контроля качества
26. Организация работ по управлению качеством.
27. Принцип управления качеством и состав функций управления качеством.
28. Политика в области качества
29. Планирование качества.
30. Особенности обеспечения и управления качеством услуг.

ОС-5 Экзамен в форме устного собеседования

Примерный перечень вопросов к экзамену

6 семестр

1. Сущность понятий «качество», «управление качеством», «обеспечение качества».
2. Требования к качеству и удовлетворенность потребителей.
3. Влияние качества на прибыль организации.
4. Затраты на качество продукции.
5. Управление качеством как этап развития общего менеджмента организации.
6. Этапы развития управления качеством.
7. Характеристика комплексного управления качеством
8. Особенности тотального управления качеством.
9. Характеристика глобального подхода к испытаниям и сертификации, причины, обуславливающие его возникновение
10. Опыт управления качеством в США и Японии.
11. Японская модель иерархии качества.
12. Российский опыт управления качеством.
13. Принцип TQM: Ориентация организации на потребителя.
14. Принцип TQM: Роль руководства.
15. Принцип TQM: Вовлеченность работников.
16. Принцип TQM: Процессный подход.
17. Принцип TQM: Системный подход к управлению.
18. Принцип TQM: Постоянное совершенствование.
19. Принцип TQM: Принятие решений, основанное на фактах.
20. Принцип TQM: Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
21. Принцип обеспечения качества. Роль, место и взаимодействие основных факторов в повышении качества продукции.
22. Принцип управления качеством и состав функций управления качеством.
23. Особенности обеспечения и управления качеством услуг.
24. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
25. Политика в области качества.
26. Планирование качества.
27. Организация работ по управлению качеством.
28. Мотивация и обучение персонала в области управления качеством.
29. Контроль качества.
30. Информация о качестве.
31. Разработка мероприятий по управлению качеством.
32. Взаимодействие с внешней средой в управлении качеством.
33. Статистические методы контроля качества
34. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки деятельности фирм
35. Принципы и методы стандартизации.
36. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
37. Категории стандартов в Российской Федерации.

38. Функции международной организации по стандартизации.
39. Международная стандартизация, ее становление и развитие.
40. Состав и краткая характеристика стандартов серии ISO 9000:2000.
41. Отличительные черты стандартов серии ISO 9000:2000 от этой серии предыдущих версий.
42. Затраты на обеспечение соответствия требованиям (предупредительные и оценочные затраты).
43. Издержки, вызванные несоответствием требованиям (внутренние и внешние издержки).
44. Система профилактики брака на предприятии.
45. Сущность сертификации, ее цели и виды.
46. Система сертификации ГОСТ Р, ее участники и их функции.
47. Правила системы сертификации ГОСТ Р.
48. Порядок проведения сертификации в системе ГОСТ Р.
49. Сертификация системы качества и производства.
50. Аккредитация органов по сертификации системы качества.
51. Оценка стоимости услуг по сертификации.
52. Сертификация в международной практике. Направления деятельности международных организаций по сертификации

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачёт
5 семестр	Разбалловка по видам работ	2 х 1=2 балла	5 х 1=5 баллов	229 балла	64 балла
	Суммарный макс. балл	2 балла max	8 баллов max	236 балла max	300 баллов max

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
6 семестр	Разбалловка по видам работ	2 х 1=2 балла	6 х 1=6 баллов	296 балла	96 баллов
	Суммарный макс. балл	2 балла max	8 баллов max	304 балла	400 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 5 семестра

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	более 150
«не зачтено»	150 и менее

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 6семестра

Оценка	Баллы (4 ЗЕ)
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий
5,6 семестр

Тема 1. Основные методы управления качеством

Семинар. Методы управление качеством.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
2. Организационно-распорядительные методы
3. Экономические и социальные методы.

Тема 2. Система управления качеством на предприятии

Семинар. Управление качеством на предприятии.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях.
2. Петля качества.

3. Основные составляющие качества для потребителей

Тема3. Организация технического контроля на предприятии

Семинар. Технический контроль.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Сущность и объекты технического контроля.
2. Виды технического контроля.
3. Методы количественной оценки уровня качества.

Тема 4. Стандартизация продукции в России

Семинар. Стандартизация продукции в РФ.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Понятие и виды стандарта.
2. Обязательная сертификация
3. Государственный контроль и надзор.

Тема5. Сертификация продукции

Семинар. Сущность сертификации продукции.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Понятие и классификация признаков сертификации продукции
2. Экономические проблемы стандартизации
3. Понятие сертификата соответствия.

Тема 6. Защита прав потребителей товаров и услуг

Семинар. Защита прав потребителей.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя.
2. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации.
3. Виды юридической ответственности.

Тема 7. Планирование качества

Семинар. Планирование качества.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Планирование как процесс управления качеством.
2. Системный подход к планам качества.
3. Средства планирования.

Тема 8. Всеобщее управление качеством

Семинар. Всеобщее управление качеством.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Понятие и классификация признаков сертификации продукции
2. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
3. Комплексное и тотальное управление качеством.

Тема 9. Деятельность государственных организаций в области качества

Семинар. Деятельность государственных организаций в области качества.

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг.

2. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

3. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. **Пахомова, О. М**. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9
URL: https://znanium.com/catalog/product/1210065

2 **Тарасова, О. Г**. Стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг : учебное пособие / О. Г. Тарасова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 84 с. : ил. - ISBN: 978-5-8158-1995-5
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494337

Дополнительная литература

3. **Колочева, В. В**. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. - ISBN: 978-5-7782-3310-2
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778

4. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : [16+] / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова и др. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 182 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994

Интернет-ресурсы

- Центр управления финансами. Управление качеством- Режим доступа**:** https://center-yf.ru/data/Menedzheru/Upravlenie-kachestvom.php
-Управление качеством- Режим доступа: https://studfiles.net/preview/5514205/page:9/
-журнал «Управление качеством- Режим доступа: http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html