



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и  
информатики

В.К. Карнаухова

«15» марта 2023 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.18 Управление качеством в сфере  
услуг**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины  
(модуля))*

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая  
деятельность и технологии продвижения  
в сфере персональных услуг и  
гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*)*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.

Протокол № 8 от «15» марта 2023 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Н.А. Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	8
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	8
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	9
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	13
а) основная литература .....	13
б) дополнительная литература .....	13
в) периодическая литература .....	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	14
6.2. Программное обеспечение .....	16
6.3. Технические и электронные средства .....	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	18
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	21

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** Соответствуют требованиям ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и направлены на приобретение и формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента качества, контроля качества услуг, его методам оценки и измерения, а также обеспечения качества как фактора конкурентоспособности организаций сферы персональных услуг.

### **Задачи:**

- познакомить с основным понятийным аппаратом менеджмента качества;
- создать представление о национальных и международных требованиях к управлению качеством в сфере услуг;
- изучить методы контроля, оценки, измерения и обеспечения качества услуг;
- сформировать навыки применения инструментария управления качеством на предприятиях сферы услуг.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Управление качеством в сфере услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для формирования знаний и умений анализировать и оценивать качество предоставляемых потребителю услуг, управлять системой оценки качества на сервисном предприятии и поддерживать высокий уровень работы менеджмента качества в организациях сферы персональных услуг.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- нет.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Преддипломная практика;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

### **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 115 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

##### 4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации		
<b><i>Теоретические подходы к исследованию проблем качества услуг</i></b>			<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	
1	Понятие и модели качества услуг	7	1	1	0	12	
2	Теория измерения и оценки качества услуг	7	1	1	0	14	
3	Методы оценки качества услуг	7	1	2	0	18	
<b><i>Методология управления качеством услуг</i></b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	
4	Управление качеством услуг	7	1	1	0	14	
5	Автоматизация услуг	7	1	2	0	12	
6	Методы управления качеством в сфере услуг	7	1	2	0	18	
<b><i>Организационные аспекты управления качеством услуг</i></b>			<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	
7	Организация управления качеством в сфере услуг	7	1	2	0	15	
8	Системы управления качеством	7	1	1	0	12	

Итого за 7 семестр	8	12	0	115	Экз (9)
Итого часов	8	12	0	115	

**4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Се- местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночное сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени, час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		
7	Понятие и модели качества услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	12 (12)	Тест, КР	Forlabs
7	Теория измерения и оценки качества услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	14 (14)	Тест, КЛ	Forlabs

7	Методы оценки качества услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада</p> <p><b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	18 (18)	Тест, Пз, УО	Forlabs
7	Управление качеством услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	14 (14)	Тест, КР	Forlabs
7	Автоматизация услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада</p> <p><b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	12 (12)	Тест, Д	Forlabs

7	Методы управления качеством в сфере услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада</p> <p><b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	18 (18)	Тест, Д, КР	Forlabs
7	Организация управления качеством в сфере услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	15 (15)	Тест, Проект	Forlabs
7	Системы управления качеством	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	12 (12)	Тест, КР	Forlabs
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>115</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>115</b>		

<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>	<b>115</b>		
--	------------	--	--

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	4
Наименование основных разделов (модулей)	Теоретические подходы к исследованию проблем качества услуг Методология управления качеством услуг Организационные аспекты управления качеством услуг
Формы текущего контроля	Тест, практическое задание, контрольная работа, конспект лекций, доклад/презентация, устный опрос, лабораторная работа, проект, решение задач
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

##### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Модель Кано. Кейс "Модель разрывов качества"	1 (0)	Тест, Пз	ОПК-3.1
2	2	Контрольная работа "Теория измерения и оценки качества услуг"	1 (0)	Тест, КР	ОПК-3.1
3	3	Методика SERVQUAL	2 (0)	Тест, Д	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	4	Стратегическое планирование качества	1 (0)	Тест, Пз	ОПК-3.1, ОПК-3.2
5	5	Автоматизация услуг	2 (0)	Тест, КЛ	ОПК-3.1
6	6	Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Бенчмаркинг	2 (0)	Тест, ЛР, Пз	ОПК-3.1, ОПК-3.2
7	7	Петля качества	2 (0)	Тест, Д	ОПК-3.2, ОПК-3.1
8	8	Стандартизация в сфере услуг. Процессный подход	1 (0)	Тест, РЗ, Пз	ОПК-3.1, ОПК-3.2



#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Понятие и модели качества услуг	Понятие и модели качества услуг	ОПК-3	ОПК-3.1
2	Теория измерения и оценки качества услуг	Теория измерения и оценки качества услуг	ОПК-3	ОПК-3.1
3	Методы оценки качества услуг	Оценка качества предоставляемой услуги. Методы оценки качества услуг	ОПК-3	ОПК-3.1
4	Управление качеством услуг	Управление качеством услуг	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2
5	Автоматизация услуг	Автоматизация услуг	ОПК-3	ОПК-3.1
6	Методы управления качеством в сфере услуг	Методы управления качеством услуг. Методы управления качеством в сфере услуг	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2
7	Организация управления качеством в сфере услуг	Петля качества. Цикл Деминга	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2
8	Системы управления качеством	Системы управления качеством	ОПК-3	ОПК-3.2

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной

программы;

- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах

эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочесть работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть

или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титальный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; —

способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература**

1. Агарков, Анатолий Павлович. Управление качеством [Текст] : учеб. для студ. вузов, обуч. по направл. подготовки "Менеджмент" и "Экономика" / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К', 2017. - 203 с. : схемы ; 21 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 : 209.00 р.

2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Колочева. - Электрон. текстовые дан. - Новосибирск : НГТУ, 2018. - 99 с. - ЭБС Лань". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-7782-3476-5 : Б. ц.

#### **б) дополнительная литература**

1. Кабушкин, Николай Иванович. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2017. - 413 с. ; 21 см. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 410-413. - ISBN 978-5-406-05959-3 : 385.00 р.

2. Святкина, Любовь Ивановна. Системы менеджмента качества [Текст] : учеб. пособие / Л. И. Святкина ; рец.: О. В. Архипкин, Н. Г. Дианова ; Иркут. гос. ун-т, Междунар. ин-т экономики и лингвистики. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2019. - 223 с. : ил., табл. ; 21 см. - Библиогр.: с. 197-201. - ISBN 978-5-9624-1697-7 : 340.00 р.

3. Сервис: организация, управление, маркетинг [Текст] : учеб. для использ. в образоват. процессе образоват. орг., реализующ. программы высш. образования по направл. подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело", "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / Е. Н. Волк [и др.]. - М. : Дашков и К', 2019. - 248 с. : ил., цв. ил., табл. ; 22 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Библиогр.: с. 247-248. - ISBN 978-5-394-03140-3 : 435.60 р.

4. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг [Текст] : учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. Ю. Курочкина ; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2016. - 206 с. ; 21 см. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль). - Библиогр.: с. 204-206. - ISBN 978-5-9916-8632-7 : 439.73 р.

#### **в) периодическая литература**

1. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : журнал

#### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Нет.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным

системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Учебно-лабораторное оборудование**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	---

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty	15000	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
2	СПС «КонсультантПлюс»	100	Договор с ИГУ №2473/2016	Условия правообладателя	Условия правообладателя
3	СПС Гарант АЭРО	1	поиск правовой информации	По договору	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---



Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Понятие и модели качества услуг	практика	Анализ кейса	1
2	Методы оценки качества услуг	практика	Защита докладов с последующим обсуждением	2
3	Методы управления качеством в сфере услуг	практика	Защита докладов с последующим обсуждением	2
4	Организация управления качеством в сфере услуг	практика	Работа в группах, мозговой штурм, проектная работа	1
5	Системы управления качеством	практика	Решение кейс-задач	1

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	Понятие и модели качества услуг. Теория измерения и оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг. Управление качеством услуг. Автоматизация услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Организация управления качеством в сфере услуг. Системы управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
2	Практическое задание	Понятие и модели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Управление качеством услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Системы управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
3	Контрольная работа	Понятие и модели качества услуг. Теория измерения и оценки качества услуг. Управление качеством услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Системы управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	Конспект лекций	Теория измерения и оценки качества услуг. Автоматизация услуг.	ОПК-3.1
5	Доклад/презентация	Методы оценки качества услуг. Автоматизация услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Организация управления качеством в сфере услуг.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
6	Устный опрос	Методы оценки качества услуг.	ОПК-3.1
7	Лабораторная работа	Методы управления качеством в сфере услуг.	ОПК-3.1
8	Проект	Организация управления качеством в сфере услуг.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
9	Решение задач	Системы управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2

## **Примеры оценочных средств для текущего контроля**

### **Демонстрационный вариант теста**

*1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Модель качества, согласно которой в зависимости от влияния степени реализации ожиданий потребителя по тем или иным характеристикам продукта на уровень удовлетворенности потребителя, выделяются градации качества продукта: базовое качество; требуемое качество; желаемое качество?

- a. Модель Кано
- b. Модель Грэнрооса
- c. Модель разрывов качества
- d. Модель Донабсдиана

*2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Оценки, полученные в каких шкалах, нельзя делить (поскольку в этих шкалах не установлен масштаб измерения) и нельзя использовать для расчета среднеарифметических значений?

- a. количественных
- b. качественных
- c. вспомогательных
- d. регулярных

*3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Особая форма комиссионной проверки, при которой оценивается функционирование формализованной системы менеджмента качества

- a. SERVQUAL
- b. Анализ контактных точек
- c. Аудит качества
- d. Тайный покупатель

*4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Документ декларативного характера, в котором руководство формулирует свое отношение к качеству продукции и услуг и берет на себя обязательства по реализации основных направлений в этой области — это:

- a. Единые правила качества изделий
- b. Регламент ОТК
- c. Политика в области качества
- d. Международный стандарт ИСО 9000

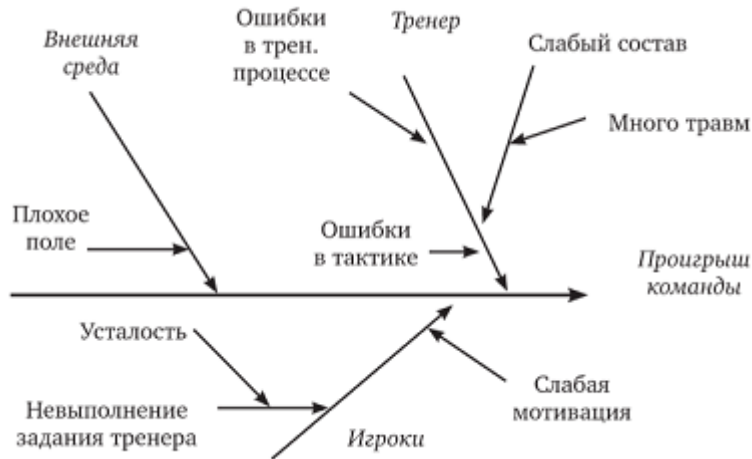
*5. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.*

К достоинствам автоматизации относятся (3 верных):

- a. потеря информации о нуждах потребителей
- b. сокращение расходов на персонал
- c. повышение производительности и эффективности процесса
- d. повышение доступности во времени и пространстве
- e. потеря эффекта «перекрестных продаж»

*б. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какой из методов контроля качества представлен на иллюстрации?



- a. Контрольная карта
- b. Диаграмма Парето
- c. Диаграмма Исикавы "Рыбья кость"
- d. Граф связей

7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Деминга (PDCA) включает в себя

- a. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- b. 4 этапа: планирование, организация, мотивация и контроль
- c. 4 этапа: планирование – реализация – контроль – управляющее воздействие

8. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите соответствие принципов менеджмента качества и их характеристик

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ориентация на потребителя</li> <li>2. Улучшение</li> <li>3. Лидерство</li> <li>4. Вовлечение персонала</li> <li>5. Процессный подход</li> <li>6. Управление взаимоотношениями</li> <li>7. Решения, основанные на фактах</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Неизменной целью организации является постоянное улучшение ее деятельности.</li> <li>2. Эффективные решения основываются на анализе объективных фактических данных и информации.</li> <li>3. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.</li> <li>4. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.</li> <li>5. Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.</li> <li>6. Руководители обеспечивают единство целей и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.</li> <li>7. Организация и ее партнеры взаимозависимы. Взаимовыгодные отношения между ними способствуют расширению возможностей каждого из них создавать ценности.</li> </ul> |
|--|--|

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к экзамену:**

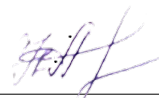
1. Понятие качества. Существующие подходы к определению качества.
2. Свойства услуг. Особенности качества услуг.
3. Модели качества услуг
4. Понятие измерения и оценки качества. Квалиметрия
5. Факторы, влияющие на измерение качества услуг
6. Уровни и условия сравнимости. Шкалы измерений.
7. Проблемы измерения качества и ошибки.
8. Методы оценки качества услуг
9. Аудит качества
10. Стратегическое планирование качества. Политика в области качества.
11. Контроль качества. Значение и этапы
12. Обеспечение качества. Методы
13. Улучшение качества. Стратегии улучшения качества.
14. Автоматизация услуг. Достоинства, недостатки, влияние на качество.
15. Методы управления качеством в сфере услуг: QFD; бенчмаркинг, FMEA, пока-йоке, простые статистические методы контроля, 7 инструментов управления качеством
16. Сбалансированная система показателей
17. Организация управления качеством: организационная структура, информационно-коммуникационная система, работа с сотрудниками, культура качества

**Разработчики:**

  
\_\_\_\_\_

преподаватель  
(занимаемая должность)

Е.В. Ярыгина  
(инициалы, фамилия)

  
\_\_\_\_\_

доцент  
(занимаемая должность)

Н.А. Антонова  
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 8 от «15» марта 2023 г.

зав. кафедры

  
\_\_\_\_\_

Н.А. Антонова

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*