

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.03.2024 15:24:50
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.01 Сервис

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«22» августа 2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/В.В.Белобрагин/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Управление качеством сервисных услуг» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Сервис в индустрии моды и красоты», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Управление качеством сервисных услуг» является одной из важнейших дисциплин в структуре технического и социально-гуманитарного знания. Она является теоретической базой для изучения видов деятельности в индустрии моды и красоты для будущего специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

Цель дисциплины: формирование профессиональных представлений о специальности и овладения методологическими основами управления качеством.

Задачи дисциплины: понимание современных методов управления качеством, их связь с маркетингом, проблемами стандартизации, сертификации соответствия; изучение принципов обеспечения качества на уровне предприятия на основе положений международных стандартов; уяснение роли государственного воздействия на качество через основные механизмы (стандартизация, сертификация, государственный контроль за качеством); знание международного опыта по качеству, роли качества в обеспечении конкурентоспособности товаров как на внутреннем, так и зарубежных рынках.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ОПК- 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	методы управления качеством процессов оказания услуг на предприятии сервиса;	ОПК-3 – 31
		требования к качеству обслуживания потребителей;	ОПК-3 – 32
	Уметь	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса;	ОПК-3 – У1
		контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей;	ОПК-3 – У2
Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг;	ОПК-3 – В1	

		навыками контроля качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей;	ОПК-3 – В2
--	--	---	------------

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.0.16 «Управление качеством сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися на первом курсе в первом и втором семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Управление качеством сервисных услуг» связаны с соответствующими темами дисциплин «Метрология, стандартизация, сертификация», «Основы предпринимательской деятельности» что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Управление качеством сервисных услуг» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по 1,4,5,8,9, темам, проведением практических занятий по темам 2,3,4,7,9.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 9 тем

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц (216 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур-раб/контр. раб		
1	Очная	1	3	108	54	24	30		54	Зачет
		2	3	108	54	24	30		54	Зачет с оценкой
2	Очно-заочная	1	2	72	26	10	16		46	Зачет
		2	4	144	50	18	32		94	Зачет с оценкой
3	Заочная	2	3	108	12	4	8		96	
		3	2	72	12	2	10		60	Зачет
		4	1	36					32	Зачет с оценкой (4 часа)

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
1 семестр								
ТЕМА 1. Понятие качества. Качество и конкурентоспособность продукта	20	10	6	4			10	ОПК-3-31 ОПК-3-32
ТЕМА 2. Качество как объект управления	20	10	4	6			10	ОПК-3-У1 ОПК-3-У2
ТЕМА 3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	20	10	4	6			10	ОПК-3-31 ОПК-3-32
ТЕМА 4. Системный подход к управлению качеством	18	10	4	6			8	ОПК-3-В1 ОПК-3-В2
ТЕМА 5. Контроль качества	20	10	6	4			10	ОПК-3-32 ОПК-3-У2 ОПК-3-В2
Зачет	10	4				4	6	
Всего за семестр	108	54	24	26		4	54	
2 семестр								
ТЕМА 6. Значение стандартизации в управлении качеством	24	12	6	6			12	ОПК-3-31 ОПК-3-У1 ОПК-3В1
ТЕМА 7. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества	24	12	6	6			12	ОПК-3В1 ОПК-3В2
ТЕМА 8. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	24	12	6	6			12	ОПК-3В1 ОПК-3В2
ТЕМА 9. Принципы обеспечения и управления качеством	26	14	6	8			12	ОПК-3У1 ОПК-3У2
Зачет с оценкой	10	4				4	6	
Всего за семестр	108	54	24	26		4	54	
Итого	216	108	48	52		8	108	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
1 семестр								
ТЕМА 1. Понятие качества. Качество и конкурентоспособность продукта	6	4	2	2			2	ОПК-3-31 ОПК-3-32
ТЕМА 2. Качество как объект управления	14	4	2	2			10	ОПК-3-У1 ОПК-3-У2
ТЕМА 3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	14	4	2	2			10	ОПК-3-31 ОПК-3-32
ТЕМА 4. Системный подход к управлению качеством	14	4	2	2			10	ОПК-3-В1 ОПК-3-В2
ТЕМА 5. Контроль качества	14	6	2	4			8	ОПК-3-32 ОПК-3-У2 ОПК-3-В2
Зачет	10	4					4	6
Всего за семестр	72	26	10	12			4	46
2 семестр								
ТЕМА 6. Значение стандартизации в управлении качеством	32	10	4	6			22	ОПК-3-31 ОПК-3-У1 ОПК-3В1
ТЕМА 7. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества	32	12	4	8			20	ОПК-3В1 ОПК-3В2
ТЕМА 8. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	32	12	4	8			20	ОПК-3В1 ОПК-3В2
ТЕМА 9. Принципы обеспечения и управления качеством	38	12	6	6			26	ОПК-3У1 ОПК-3У2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
Всего за семестр	144	50	18	28			4	94
Итого	216	76	28	40			8	140

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
2 семестр								
ТЕМА 1. Понятие качества. Качество и конкурентоспособность продукта	108	12	4	8			96	ОПК-3-31
Качество и конкурентоспособность продукта								ОПК-3-32
ТЕМА 2. Качество как объект управления								ОПК-3-У1
ТЕМА 3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей								ОПК-3-В1
ТЕМА 4. Системный подход к управлению качеством								ОПК-3-В2
ТЕМА 5. Контроль качества								ОПК-3 В1
Всего за семестр	108	12	4	8			96	ОПК-3 В2
3 семестр								
ТЕМА 6. Значение стандартизации в управлении качеством	36	8	2	6			28	ОПК-3-32
ТЕМА 7. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества								ОПК-3-У2
ТЕМА 8. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции								ОПК-3-В2
ТЕМА 9. Принципы обеспечения и управления качеством								ОПК-3-У1
Зачет с оценкой	36	4					4	ОПК-3-В1
Всего за семестр	72	12	2	6			4	ОПК-3-В2
4 семестр								
Зачет с оценкой	36	4					4	32
Всего за семестр	36	4					4	32
Итого	216	28	6	14			8	188

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Тема 1. Понятие качества. Качество и конкурентоспособность продукта.

Проблема качества. Сущность качества и управления им. Определение качества, принятое Международной организацией по стандартизации (стандарт ИСО – 8402). Понятие «обеспечение качества», «управление качеством», «петля качества», «спираль качества». Понятие «продукция», формирование качества продукции. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Значение повышения качества продукции. Качество как важный инструмент в борьбе за рынки сбыта, обеспечивающий конкурентоспособность продукта. Технический уровень продукции и

полезность товара для потребителя через функциональные, социальные, эстетические, экономические, экологические свойства – слагаемые качества. Значение оценок и требований потребителей, информации о неисправностях, просчетах и ошибках в решении задачи повышения качества.

Тема 2. Качество как объект управления.

Планирование, анализ, контроль – составные части менеджмента, свойственные для качества, как объекты менеджмента. Деятельность по обеспечению качества, предшествующая производству. Основные принципы современной концепции управления качеством. Метод системного управления качеством (Total Quality Management - TQM).

Тема 3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.

Показатели качества продукции: назначение; надежность, сохраняемость; эргономичность и эстетичность; технологичность; стандартизация и унификация; патентно-правовые показатели; экологические показатели; безопасность; транспортабельность.

Тема 4. Системный подход к управлению качеством.

Основные этапы управления качеством в современной теории и практике. Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством. Системы управления качеством как совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции. Основные функции системы управления качеством (стратегические и тактические). Международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества, устанавливающие требования к системам обеспечения качества продукции, в том числе к разработке продукции, изготовлению, к организации контроля и испытаний продукции, ее эксплуатации, хранению и транспортированию.

Тема 5. Контроль качества.

Статистические методы контроля качества, применение которых требуется в стандартах серии ИСО – 9000 при оценке систем менеджмента качества. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля. Контрольные карты, служащие для выявления определенной причины брака (не случайной). Схема Исикава (диаграмма причин и результатов), состоящая из показателей качества, характеризующего результат, и факторных показателей. Виды диаграмм Парето: по результатам деятельности и по причинам (факторам). Этапы построения диаграмм Парето.

Тема 6. Значение стандартизации в управлении качеством.

Роль стандартизации в управлении качеством. Национальные, международные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий. Организационно – правовые основы стандартизации. Закон Российской Федерации «О стандартизации в РФ». Экономические проблемы стандартизации. Перечень основных стандартов, включенных в Национальную систему стандартизации.

Тема 8. Этапы проведения сертификации системы качества.

Два этапа проведения сертификации системы качества. Этап предварительной проверки и оценки системы качества. Этап окончательной проверки и оценки системы качества. Основные области аккредитации, органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности. Организация работ по аккредитации объектов. Международная практика сертификации.

Тема 9. Принципы обеспечения и управления качеством

Принципы технического характера (конструктивные, технологические, метрологические и т.д.); Принципы экономического характера (финансовые, нормативные, материальные и т.д.). Принципы социального характера (организационные, правовые, кадровые и т.д.). Факторы качества

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Тема. Понятие качества. Качество и конкурентоспособность продукта.

1. Понятие качества.
2. Отношение к понятию качества у производителя и потребителя.
3. Формирование качества продукции.
4. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
5. Сущность качества и управления им.

Тема. Качество как объект управления.

1. Пирамида качества
2. Свойства для оценки качества
3. Значение повышения качества
4. Концепции менеджмента качества
5. Основные составляющие TQM

Тема. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.

1. Алгоритм расчета комплексного показателя качества
2. Факторы, определяющие ценность продукции
3. Показатели назначения
4. Показатели надежности
5. Эргономические показатели
6. Показатели стандартизации и унификации
7. Патентно-правовые показатели
8. Экологические показатели
9. Показатели безопасности
10. Показатели технологичности

Тема. Системный подход к управлению качеством.

1. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
2. Классификация и характеристика моделей систем качества.
3. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
4. Международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества,

Тема. Контроль качества.

1. Виды контроля качества
2. Методы контроля качества
3. Этапы внедрения статистического контроля качества
4. Типовые структурные подразделения службы технического контроля
5. Контрольные карты
6. Диаграмма Парето

Тема. Значение стандартизации в управлении качеством.

1. Цели стандартизации.
2. Роль стандартизации в управлении качеством.
3. Национальные, международные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий.
4. Закон Российской Федерации «О стандартизации в РФ».
5. Перечень основных стандартов, включенных в Национальную систему стандартизации.

Тема. Этапы проведения сертификации системы качества.

1. Два этапа проведения сертификации системы качества.
2. Порядок проведения сертификации систем качества.
3. Сертификация производства.
4. Международная практика сертификации.

Тема. Принципы обеспечения и управления качеством

1. Принципы управления качеством продукции
2. Принципы обеспечения качества
3. Петля качества
4. Стратегии управления качеством
5. Методы управления качеством на предприятии

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;

- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Дайте сущность понятия функции управления качеством 2. Дайте характеристику роли творческого и аналитического мышления в управлении качеством 3. Что составляет нормативно-правовое обеспечение управления качеством? 4. Что относится к основным функциям управления качеством? 5. В чем значение постулатов У.Э. Деминга?
	ОПК-3 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Какова классификация методов управления качеством? 2. Каковы особенности применения организационных методов управления качеством? 3. Каковы особенности применения социально-психологических методов управления качеством? 4. Каковы особенности применения экономических методов управления качеством? 5. Каковы особенности применения организационно-технологических методов управления качеством? 6. Какова роль «человеческого фактора» в управлении качеством?

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Рассмотрите классификацию и характеристику моделей систем качества. 2. Охарактеризуйте опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством. 3. Рассмотрите международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества. 4. Охарактеризуйте стратегии управления качеством 5. Рассмотрите методы управления качеством на предприятии
	ОПК-3 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Рассмотрите перечень основных стандартов, включенных в национальную систему стандартизации 2. Рассмотрите виды контроля качества 3. Рассмотрите методы контроля качества 4. Рассмотрите этапы внедрения статистического контроля качества 5. Рассмотрите концепции менеджмента качества

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен	ОПК-3 – В1	<p align="center">Практические задания</p> 1. Дайте алгоритм расчета комплексного показателя качества

обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		2. Составьте алгоритм этапа предварительной проверки и оценки системы качества. 3. Составьте алгоритм этапа окончательной проверки и оценки системы качества.
	ОПК-3 – В2	Практические задания 1. Составьте алгоритм диаграммы Исикавы применительно к качеству выбранного Вами вида товара 2. Составьте алгоритм диаграммы Паретто применительно к качеству выбранного Вами вида товара 3. Составьте алгоритм выборочного контроля качества

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
	Знать	Уметь		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	методы управления качеством процессов оказания услуг на предприятии сервиса; ОПК-3 З1	Устный опрос	Вопросы к зачету и зачету с оценкой
		требования к качеству обслуживания потребителей; ОПК-3 З2		
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг; ОПК-3 У1	Реферат	Вопросы к зачету и зачету с оценкой
		обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса ОПК-3 У2		
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг; ОПК-3 В1	Практические задания	Вопросы к зачету и зачету с оценкой
		навыками контроля качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей; ОПК-3 В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	Знать	методы управления качеством процессов оказания услуг на предприятии сервиса; ОПК-3 З1	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		требования к качеству обслуживания				

избранной сфере профессиональной деятельности		потребителей; ОПК-3 З2				
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг; ОПК-3 У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса; ОПК-3 У2				
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг; ОПК-3 В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
навыками контроля качества предоставляемого сервиса услуг по обслуживанию потребителей; ОПК-3 В2						

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	Вопросы для устного опроса 1. В чем состоит концепция статистического регулирования качества? 2. Как связаны стандартизация и жизненный цикл товара? 3. В чем сущность метода контрольных карт? 4. В чем сущность метода Парето? 5. В чем сущность метода Исикавы? 6. Какие виды контролируемого параметра при контроле качества продукции Вы знаете?
	ОПК-3 – 32	Вопросы для устного опроса 1. Каковы объекты системы контроля качества на разных стадиях? 2. Какие бывают виды типовых структурных подразделений службы технического контроля? 3. В чем заключается необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством? 4. Назовите свойства для оценки качества 5. Перечислите цели стандартизации

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	Темы рефератов 1. Методологию проверки системы качества предприятия. 2. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия). 3. Управление документацией системы качества. 4. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества. 5. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
	ОПК-3 – У2	Темы рефератов 1. Роль типизации и стандартизации в системе качества. 2. Значение управления качеством на современном этапе реформирования России. 3. Бенчмаркинг (наилучшая практика) как метод постоянного совершенствования качества. 4. Реинжиниринг как инструмент радикального совершенствования качества управления. 5. Метод «шести сигм» для совершенствования управления качеством.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил

	<p>проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	<p>обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Составить алгоритм экспертного метод оценки уровня качества продукции. 2. Составить алгоритм статистического метода контроля качеством. 3. Дайте перечень статистических инструментов управления качеством.
	ОПК-3– В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Представьте перечень конкурентных стратегий и конкурентные преимуществ объектов управления качеством. 2. Представьте перечень критериев оценки конкурентно способности товаров. 3. Составьте алгоритм оценки конкурентоспособности товаров.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ОПК-3 – 31	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> 1. Дайте сущность понятия функции управления качеством 2. Дайте характеристику роли творческого и аналитического мышления в управлении качеством 3. Что составляет нормативно-правовое обеспечение управления качеством? 4. Что относится к основным функциям управления качеством?

избранной сфере профессиональной деятельности		5. В чем значение постулатов У.Э. Деминга?
	ОПК-3 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Какова классификация методов управления качеством? 2. Каковы особенности применения организационных методов управления качеством? 3. Каковы особенности применения социально-психологических методов управления качеством? 4. Каковы особенности применения экономических методов управления качеством? 5. Каковы особенности применения организационно-технологических методов управления качеством? 6. Какова роль «человеческого фактора» в управлении качеством?

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Рассмотрите классификацию и характеристику моделей систем качества. 2. Охарактеризуйте опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством. 3. Рассмотрите международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества. 4. Охарактеризуйте стратегии управления качеством 5. Рассмотрите методы управления качеством на предприятии
	ОПК-3 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Рассмотрите перечень основных стандартов, включенных в национальную систему стандартизации 2. Рассмотрите виды контроля качества 3. Рассмотрите методы контроля качества 4. Рассмотрите этапы внедрения статистического контроля качества 5. Рассмотрите концепции менеджмента качества

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<p align="center">Практические задания</p> 1. Дайте алгоритм расчета комплексного показателя качества 2. Составьте алгоритм этапа предварительной проверки и оценки системы качества. 3. Составьте алгоритм этапа окончательной проверки и оценки системы качества.
	ОПК-3 – В2	<p align="center">Практические задания</p> 1. Составьте алгоритм диаграммы Исикавы применительно к качеству выбранного Вами вида товара 2. Составьте алгоритм диаграммы Паретто применительно к качеству выбранного Вами вида товара 3. Составьте алгоритм выборочного контроля качества

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные	Неудовлетворительно/незачтено

	ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7.3.1. Задания для оценки знаний к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте понятия: «качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «петля качества». 2. На чем основано формирование качества? 3. Как понимаете значение квалиметрии и метрологии в управлении качеством? 4. Как понимаете измерение качества в квалиметрии? 5. В чем заключается значение повышения качества? 6. Что такое уровни управления? 7. Представьте общую характеристику методов управления
	ОПК-3 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как качество влияет на конкурентоспособность товара? 2. Охарактеризуйте показатели качества . 3. В чем заключается деятельность по обеспечению качества, предшествующая производству? 4. Назовите основные принципы современной концепции управления качеством. 5. Охарактеризуйте методы системного управления качеством. (Total Quality Managment – TQM). 6. Перечислите основные этапы управления качеством в современной теории и практике.

7.3.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ОПК-3 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рассмотрите перечень основных стандартов, включенных в Национальную систему стандартизации 2. Рассмотрите виды контроля качества 3. Рассмотрите методы контроля качества 4. Рассмотрите этапы внедрения статистического контроля качества 5. Рассмотрите концепции менеджмента качества

избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1.Рассмотрите классификацию и характеристику моделей систем качества.</p> <p>2.Охарактеризуйте опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.</p> <p>3.Рассмотрите международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества,</p> <p>4.Охарактеризуйте стратегии управления качеством</p> <p>5.Рассмотрите методы управления качеством на предприятии</p>
---	------------	--

7.3.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Представьте перечень факторов, являющихся причиной создания новых услуг.</p> <p>2. Составьте технологию принятия и реализации управленческих решений</p> <p>3. Представьте общую характеристику методов управления качеством</p>
	ОПК-3 – В2	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Дайте алгоритм расчета комплексного показателя качества</p> <p>2. Составьте алгоритм этапа предварительной проверки и оценки системы качества.</p> <p>3. Составьте алгоритм этапа окончательной проверки и оценки системы качества.</p>

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература:

1. Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2018.
2. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: учебник. – М.: Дашков и К, 2018.
3. Краткий курс по управлению качеством : учеб. пособие. – М.: Окей-книга, 2016.

8.2. Дополнительная литература:

1. Горшкова, Л.А. Основы управления организацией. Практикум: учебное пособие / под ред. Л.А. Горшковой.- 2- е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2016.- 262 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/919108>
2. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие /В.В. Ефимов.- 3-е изд., стер.- М.: КНОРУС, 2015.- 226 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916585>
3. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие / В.К. Федюкин.- 2-е изд., стер.- М. : КНОРУС, 2015.- 230 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916618>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
 - *Титульный лист.*
 - *Содержание.*
 - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся

представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями

здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 503 Кабинет управленческих дисциплин Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - трибуна - комплекты учебной мебели
--

<p>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</p> <p>- учебно-наглядные пособия</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 503 Кабинет управленческих дисциплин</p> <p>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>- доска</p> <p>- стол преподавателя</p> <p>- кресло для преподавателя</p> <p>- трибуна</p> <p>- комплекты учебной мебели</p> <p>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</p> <p>- учебно-наглядные пособия</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <p>- комплекты учебной мебели</p> <p>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <p>- комплекты учебной мебели;</p> <p>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <p>- специализированные кресла для актовых залов</p> <p>- сцена</p> <p>- трибуна</p> <p>- экран</p>

- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Фомина С.П. доцент кафедры сервиса