

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.01 «Сервис»

Код и наименование направления подготовки

«Креативные индустрии»

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Стандартизация и управление качеством услуг
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
№ 8 от 15.02.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины.....	6
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
Примерная тематика докладов	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
6.1 Список источников и литературы	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	14
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
9. Методические материалы.....	15
9.1 Планы семинарских занятий.....	15
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	17
9.3 Иные материалы.....	17
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование теоретических знаний и развитие практических навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне структурных подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса в креативных индустриях.

Задачи дисциплины:

- уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях сервиса креативных индустрий;

- изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;

- исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях;

- получение знаний и приобретение навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов. Бизнес-процессов и регламентов на уровне производственных (структурных) подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества;

- формирование целостной картины и выработка навыков по осуществлению управления производственными процессами и бизнес-процессами на основе систем менеджмента качества на предприятии для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса в креативных индустриях.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Знать: теоретические основы и понятийный аппарат дисциплины; основы стратегирования в туризме и гостиничной сфере. Уметь: составлять методику проведения анализа бизнес-процессов в индустрии сервиса; Владеть: навыками использования нормативных документов по качеству
	ОПК-3.2 - Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: методические и методологические подходы управления в креативных индустриях; теоретические основы управления проектами в креативных индустриях; Уметь: составлять методику, определять

		технологии управления проектами в креативных индустриях; Владеть: навыками составления и использования ситуационных скриптов общения с потребителями продукта креативных индустрий; навыками учета и систематизации требований потребителей продукта креативных индустрий.
	ОПК-3.3 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: теоретические основы управления качеством в креативных индустриях; системы управления качеством в сервисе; Уметь: разрабатывать и предлагать технологии внедрения систем управления качеством на предприятиях сервиса креативных индустрий. Владеть: навыками организации и проведения социально-экономических исследований в сфере сервиса; навыками использования инструментов сервиса креативных индустрий
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Знать: основы обеспечения качества туристской услуги Уметь: проводить оценку качества в соответствии с национальными и международными стандартами Владеть: навыками предложения мероприятий по совершенствованию качества оказываемых услуг.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Стандартизация и управление качеством услуг» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Сервисная деятельность, Сервис креативных пространств и выставок, Организационно-управленческая практика

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Преддипломная практика, Франчайзинг предприятий в креативных индустриях, Корпоративная и социальная ответственность в корпоративных индустриях.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары/лабораторные работы	24
7	Контроль	18
Всего:		60

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	Место курса в подготовке бакалавров, его цели и структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.
2	Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности	Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). Создание эталонов и образцовых средств измерений. Проверка мер и средств измерений. исторические этапы в развитии метрологии: установление эталона метра (Франция, конец ХУШ в.), создание абсолютной системы единиц (К. Гаусс, 1832 г.), подписание международной Метрической конвенции (1875 г.), разработка и установление в 1960 г. Международной системы единиц (СИ). Присоединение России к Метрической конвенции, и создание в 1893 г. Д.И. Менделеевым Главной палаты мер и весов. Международные метрологические организации.
3	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели	Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей

	и задачи государственного надзора	некачественных услуг. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей»
4	Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов	Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок. Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха, а также креативным проектам.
5	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Мировой опыт стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации различных видов сервиса. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в зарубежных странах
6	Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг
7	Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения	Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль

	сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации. Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия. Направления развития систем оценки и подтверждения. Программы администрации регионов по развитию сервиса и креативных индустрий.
--	--

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 4-7)</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C

56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Экзаменационные вопросы

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
2. Структура порядок применения.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
4. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
5. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
6. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
7. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
8. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.

Технический регламент.

9. Международная организация по стандартизации (ISO).
10. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
12. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.
13. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
14. Структура порядок применения.
15. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
16. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
17. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
18. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
19. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
20. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.

Технический регламент.

21. Международная организация по стандартизации (ISO).
22. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
23. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
24. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.
25. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
26. Структура порядок применения.
27. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
28. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
29. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
30. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
31. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
32. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.

Технический регламент. 33. Международная организация по стандартизации (ISO).

34. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
35. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
36. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.

Примерные варианты тестовых заданий

1. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на
 - а) требования к продукции;

- б) требования к производству;
 - в) требования к системе качества.
2. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к
- а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.
 - б) воздействию организации на окружающую среду;
 - в) финансовому менеджменту.
3. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:
- а) рекламная служба;
 - б) служба менеджмента качества;
 - в) коммерческая служба.
4. Представитель руководства по качеству в организации
- а) выбирается путем тайного голосования;
 - б) назначается как отдельная должность в штатном расписании;
 - в) назначается директором из состава руководства, наделяется дополнительными полномочиями и ответственностью, связанными с разработкой, внедрением и совершенствованием системы качества.
5. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства ...
- а) носит конфиденциальный характер и нигде не документируется;
 - б) носит случайный характер, проводится в экстренных случаях при необходимости;
 - в) проводится через запланированные интервалы, чтобы обеспечить ее пригодность, адекватность и результативность, обязательно протоколируется.
6. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает:
- а) окончательные испытания продукции;
 - б) проверку знаний сотрудников;
 - в) оценку результатов аудитов, оценку функционирования процессов, обратная связь от потребителей и т.д.
7. Степень документированности системы качества зависит от:
- а) решения директора организации;
 - б) количества требований стандарта ИСО 9001;
 - в) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала.
8. «Руководство по качеству» должно содержать:
- а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;
 - б) методику оценки производства;
 - в) готовую программу обучения персонала.
9. Внутренние аудиты планируются исходя из:
- а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;
 - б) проверок органа по сертификации;
 - в) пожеланий потребителя.
10. Не обязательно иметь документированную процедуру по:
- а) корректирующим действиям;
 - б) мониторингу и измерению процессов;
 - в) управлению документацией.
11. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:
- а) выявить и устранить невыполненные требования;
 - б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;
 - в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

12. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:
- а) иметь Руководство по качеству;
 - б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;
 - в) иметь свой транспорт.
13. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:
- а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;
 - б) готовить производство новых видов продукции;
 - в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.
14. Для реализации процессного подхода организация должна:
- а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;
 - б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;
- в) определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.
15. Цели в области качества ...
- а) могут быть не измеримыми;
 - б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;
 - в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.
16. Результаты внутренних аудитов должны:
- а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;
 - б) передаваться клиентам организации;
 - в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.
17. Корректирующие действия предусматривают реализацию таких требований, как:
- а) установления причин несоответствий;
 - б) физического размещения продукции;
 - в) сохранения качества произведенной продукции.
18. Корректирующие действия проводятся с целью:
- а) предотвращения повторного появления несоответствия;
 - б) обучения персонала;
 - в) оценки результативности процессов.
19. Предупреждающие действия предусматривают:
- а) установление причин потенциальных несоответствий;
 - б) исправление недостатков;
 - в) поиск виновных.

Примерная тематика контрольных работ

1. Порядок проведения обязательной сертификации.
2. Программа разработки технических регламентов.
3. Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации.
4. Государственный контроль за соблюдением технических регламентов.
5. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в области туризма.
6. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
7. Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации.
8. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
9. Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и

испытательных лабораторий.

10. Нормативные документы в области стандартизации.
11. Система сертификации ГОСТ Р.
12. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения.
13. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
14. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения и общественного питания.
15. Стандарты организаций и своды правил.
16. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
17. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
18. Действующие нормативные документы в области сервиса.
19. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
20. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
21. Обязательное подтверждение соответствия.
22. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
23. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 90001-2001.
24. Принципы менеджмента качества.
25. Добровольное подтверждение соответствия.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие : [16+] / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683251>
2. Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.] ; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15044-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497193>
3. Сергеев, А. Г. Управление качеством образования. Документирование систем менеджмента качества : учебное пособие для вузов / А. Г. Сергеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12322-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496089>
4. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508974>
5. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497677>

Дополнительная

1. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2021 N 2613-р <Об утверждении Концепции развития творческих (креативных) индустрий и механизмов осуществления их государственной поддержки в крупных и крупнейших городских агломерациях до 2030 года>

2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021)

3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"

4. Беквит Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг: пер. с англ. / Г. Беквит, Е.В. Китаева. - Москва: Альпина Паблишерз, 2016. - 220 с. – ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/742209>. - Текст: электронный.

5. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-16-106764-2. - ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/554704>. - Текст: электронный.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://www.gost.ru> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows

2. Microsoft Office

3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1 Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества

Вопросы для обсуждения:

Место курса в подготовке бакалавров, его цели и структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.

Тема 2 Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности

Вопросы для обсуждения:

Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). Создание эталонов и образцовых средств измерений. Проверка мер и средств измерений. исторические этапы в развитии метрологии: установление эталона метра (Франция, конец ХУШ в.), создание абсолютной системы единиц (К. Гаусс, 1832 г.), подписание международной Метрической конвенции (1875 г.), разработка и установление в 1960 г. Международной системы единиц (СИ). Присоединение России к Метрической конвенции, и создание в 1893 г. Д.И. Менделеевым Главной палаты мер и весов. Международные метрологические организации

Тема 3 Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора

Вопросы для обсуждения:

Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей»

Тема 4 Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов

Вопросы для обсуждения:

Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок. Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха, а также креативным проектам.

Тема 5 Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Вопросы для обсуждения:

Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Мировой опыт

стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации различных видов сервиса. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.

Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в зарубежных странах

Тема 6 Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация

Вопросы для обсуждения:

Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг

Тема 7 Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Вопросы для обсуждения:

Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации. Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия. Направления развития систем оценки и подтверждения. Программы администрации регионов по развитию сервиса и креативных индустрий.

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Не предусмотрено

9.3 Другие материалы

Не предусмотрено

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (*модуль*) реализуется на *факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства*.

Цель дисциплины – формирование теоретических знаний и развитие практических навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне структурных подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса в креативных индустриях.

Задачи дисциплины:

- уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях сервиса креативных индустрий;
- изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;
- исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях;
- получение знаний и приобретение навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов. Бизнес-процессов и регламентов на уровне производственных (структурных) подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества;
- формирование целостной картины и выработка навыков по осуществлению управления производственными процессами и бизнес-процессами на основе систем менеджмента качества на предприятии для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса в креативных индустриях.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

ОПК-3.2 - Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-3.3 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать: теоретические основы и понятийный аппарат дисциплины; основы стратегирования в туризме и гостиничной сфере; методические и методологические подходы управления в туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме; теоретические основы управления качеством в туристской индустрии; системы управления качеством в туризме; основы обеспечения качества туристской услуги.

Уметь: составлять методику проведения анализа бизнес-процессов в индустрии туризма; составлять методику, определять технологии управления туристскими проектами; разрабатывать и предлагать технологии внедрения систем управления качеством на предприятиях туризма и гостеприимства; проводить оценку качества в соответствии с национальными и международными стандартами.

Владеть: навыками использования нормативных документов по качеству; навыками составления и использования ситуационных скриптов общения с потребителями туристского продукта; навыками учета и систематизации требований потребителей туристского продукта; навыками организации и проведения социально-экономических исследований в сфере

гостеприимства; навыками использования инструментов гостиничного маркетинга и статистической аналитики; навыками предложения мероприятий по совершенствованию качества оказываемых услуг.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена* .

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетные единицы.