

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ»**

Направление подготовки

**43.03.01 - Сервис**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Форма обучения

заочная


Гатчина  
2021

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством процессов в сервисе» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры национальной экономики и организации

производства  /Васильева Н.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 30.08.2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  О.В. Бабскова

## Содержание

|  | с. |
|--|----|
| 1.Пояснительная записка.....   | 4  |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 4  |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы .....   | 5  |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 6  |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....  | 6  |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....  | 8  |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....   | 9  |
| 8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....   | 11 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....   | 12 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....   | 15 |
| 11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....               | 16 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....  | 16 |

## 1. Пояснительная записка

Курс «Управление качеством процессов в сервисе» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис. Повышение уровня открытости рынка услуг и обострение конкуренции среди предприятий сервиса ставят перед ними задачу постоянного повышения качества услуг и их привлекательности для клиентов. Фактор меняющегося потребления и потребителя, рост его искушенности выдвигают вопросы повышения качества на передний план.

Целью освоения дисциплины «Управление качеством процессов в сервисе» является усвоение студентами теоретических знаний в области качества услуг, формирование умений и навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность в сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- освоить основные принципы управления качеством работ и услуг;
- получить представление об основах сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- сформировать у студентов понимание качества производимой продукции и оказываемых услуг в соответствии с международными стандартами.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством процессов в сервисе» участвует в формировании следующей компетенции:

| Компетенции  | Индикаторы  | Дескрипторы   |
|--|---|---|
| <b>ОПК-3</b> - 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. | <b>Знания:</b><br>Сущности клиентоориентированных технологий в сервисе; методов управления качеством оказания услуг сервиса; методов мониторинга потребностей потребителей; основных показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания;<br><b>Умения:</b><br>Систематизировать информацию о клиентоориентированных технологиях в различных отраслях сферы услуг и их влиянии на качество оказания услуг; |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>исследовать качество оказания услуг в сервисе и осуществлять мониторинг потребностей потребителей в различных отраслях сервисной деятельности на основе имеющихся источников информации;</p> <p><b>Навыки:</b><br/>Оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса;<br/>выбора методов повышения качества процесса сервиса с учётом потребностей потребителей в различных отраслях сервисной деятельности на основе клиентоориентированных технологий</p> |
|  | ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | <p><b>Знания:</b><br/>Законодательных и нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий в области управления качеством; методов контроля качества услуг и обслуживания;</p> <p><b>Умения:</b><br/>Выбирать методы контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p><b>Навыки:</b><br/>Применения методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия.</p>                         |

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.19 «Управление качеством процессов в сервисе» является обязательной дисциплиной части по направлению 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса.

| Шифр компетенции | Дисциплины учебного плана, в рамках которых компетенция осваивается параллельно | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---|--|
| ОПК-3            | Стандартизация, сертификация,   | Производственная практика  |

|  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
|  | экспертиза и диагностика | (Преддипломная практика) |
|--|--------------------------|--------------------------|

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление качеством процессов в сервисе» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

| Курс   |                      | № курса 3 | Всего, ак. часов |
|--|----------------------|-----------|------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)                |                      | 108/3     | 108/3            |
| Контактная работа  | Лекции               | 6         | 6                |
|  | Практические занятия | 6         | 6                |
| Самостоятельная работа                                     |                      | 92        | 92               |
| Вид промежуточной аттестации<br>(конт. раб./ самост. раб.) | Зачет                | 0,25/3,75 | 4                |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

| №      | Наименование<br>раздела дисциплины<br>(тема) | Трудоемкость |                   |                  |               |    | Содержание                                  |
|--------|--|--------------|-------------------|------------------|---------------|----|---|
|        |  | всего        | Контактная работа |                  |               |    |   |
|        |  |              | лекции            | практич. занятия | лабор.занятия |    |   |
| 3 курс |  |              |                   |                  |               |    |   |
| 1.     | Тема 1. Теория и практика зарубежного        | 17           | 1                 | 1                |               | 15 | Понятия и определения сферы качества услуг. |

|    |   |    |   |   |  |    |  |
|----|---|----|---|---|--|----|--|
|    | и отечественного управления качеством                 |    |   |   |  |    | Роль качества в современном социуме. Понятие системного управления качеством   |
| 2. | Тема 2. Проблемы управления качеством в сфере сервиса | 17 | 1 | 1 |  | 15 | Понятие и составляющие успеха клиентоориентированной стратегии. Основные компоненты обслуживания, ориентированного на клиента.   |
| 3  | Тема 3. Психология качества                           | 17 | 1 | 1 |  | 15 | Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги. Восприятие и оценка гостем качества сервисных услуг. Модель восприятия и оценки качества обслуживания. Столкновение ожиданий. Схема влияния ожиданий. Уровни удовлетворенности потребителей.   |
| 4  | Тема 4. Менеджмент качества процессов сервиса         | 17 | 1 | 1 |  | 15 | Системы менеджмента качества (ISO, TQM). Элементы системы управления качеством. 5 управленческих систем менеджмента качества. Цепочки качества. Основные принципы обеспечения качественного обслуживания. Пятиступенчатая модель анализа качества обслуживания. Механизм управления качеством (общие подсистемы, специальные и обеспечивающие подсистемы). |
| 5  | Тема 5. Стандарты качества                            | 18 | 1 | 1 |  | 16 | Определение и виды стандартов. Операционные  |

|                    |   |     |      |      |   |       |   |
|--------------------|---|-----|------|------|---|-------|---|
|                    |   |     |      |      |   |       | стандарты службы приема и размещения, службы горничных, ресторана, RoomService. Алгоритм разработки внутренних стандартов качества  |
| 6                  | Тема 6. Контроль качества процессов сервиса | 18  | 1    | 1    |   | 16    | Входной и выходной контроль качества. Программа контроля качества. Метод «Тайный гость». Методика по определению уровня обслуживания. Таблицы контроля исполнения стандартов. Оценка качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. |
| Зачет              |   | 4   | 0,25 |      |   | 3,75  |   |
| Итого за 4 семестр |   | 108 | 6    | 6,25 | - | 95,75 |   |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| №  | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля*  |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации                      | 30                     | Консультация преподавателя, устное собеседование                     |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 31                     | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)  | 31                     | Тесты, рефераты  |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету, итоговый тест)   | 3,75                   | Устное собеседование, тестирование                                   |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>
2. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2020. — 229 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-07607-1. — URL: <https://book.ru/book/933002>
3. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454399>

## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)**

1. Концепция национальной политики России в области качества услуг.
2. Методологии обеспечения качества. Понятие конкуренции и конкурентоспособности.
3. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятий сервиса.
4. Пять основных этапов развития систем управления качеством.
5. Отечественные системы управления качеством на предприятиях сервиса.
6. Понятия качество, дефект, брак, уровень качества, оптимальный уровень качества. Факторы влияют на уровень качества услуг.
7. Потребительские ценности. Показателем качества. Классификация показателей качества.
8. Единичный, относительный, комплексный и интегральный показатели качества. Методы установления числовых значений показателей качества.
9. Модель восприятия и оценки качества обслуживания. Столкновение ожиданий. Схема влияния ожиданий. Уровни удовлетворенности потребителей.
10. Роль руководства в достижении качества. Культура управленческого труда. Участие персонала в управлении качеством.

11. Мотивация к качественному труду. Внешняя и внутренняя мотивация персонала. Условия создания эффективной команды и работа в команде.
12. Условия создания эффективной команды и работа в команде. Лояльность сотрудников. Тренинги персонала. Отношение к жалобам. Конфликты. Возражения.
13. Принципы гостеприимства. 10 условий успеха в обслуживании. Отношение к гостю. Стратегия обслуживания и приоритеты в работе.
14. Корпоративная культура.
15. Современные условия менеджмента на основе качества (MBQ). Новая стратегия в управлении качеством.
16. Петля качества и ее предназначение.
17. Содержание цикла Деминга.
18. Основные подсистемы входящие в состав механизма управления качеством.
19. Сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей.
20. Система ДЖИТ. Содержание комплексной системы управления качеством.
21. Планирование качества.
22. Мотив и мотивация персонала. Способы вознаграждения персонала на предприятиях.
23. Особенности систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000.
24. Входной и выходной контроль качества.
25. Программа контроля качества
26. Управление качеством на предприятиях сервиса
27. Операционные стандарты службы приема и размещения, службы горничных, ресторана, RoomService.
28. Алгоритм разработки внутренних стандартов качества
29. Входной и выходной контроль качества.
30. Программа контроля качества.
31. Метод «Тайный гость».
32. Методика по определению уровня обслуживания.
33. Таблицы контроля исполнения стандартов.
34. Оценка качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

### **Примерные практико-ориентированные задания**

1. Составьте программу мониторинга качества услуг в ресторане.
2. Работая в команде, обсудите, каким образом критерии премий Деминга и Болдриджа могут быть использованы для самооценки деятельности:
  - а) банка;
  - б) больницы;

в) университета.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации. — М.: Эксмо, 2013. — 80 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. — М.: Эксмо, 2013. — 736 с.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 № 2000–1-ФЗ) // Консультант Плюс, 2020
4. Федеральный закон «О техническом регулировании» (в ред. Федеральных законов от 27.12.2002) // Собрание законодательства Российской Федерации, 2002.
5. Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» (от 26.06.2008 № 102-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации, 2008

### **б) основная литература:**

1. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Ефимов В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 225 с. — URL: <https://book.ru/book/932680> — Текст : электронный.
2. Управление качеством и интегрированные системы менеджмента : учебник / Аверин А.В., под ред., Барт Т.В., Бука С.А., Гунаре М.Л., Поздняков К.К., Григорьева В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 357 с. — URL: <https://book.ru/book/935944> — Текст : электронный.
3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством. Практикум : учеб. пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 208 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010077>– Режим доступа: по подписке.

### **в) дополнительная литература:**

1. Управление качеством : учебник / Зайцев С.А., под ред., Парфеньева И.Е., Блинкова Е.С., Вячеславова О.Ф., Ларцева Т.А. — Москва : КноРус, 2020. — 421 с. — URL: <https://book.ru/book/934039>— Текст : электронный.
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2020. — 407 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455109>

3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/925846>

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://roskachestvo.gov.ru/> Официальный сайт «Роскачество»
2. <https://www.quality.eur.ru/> Сайт о менеджменте качества

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление качеством процессов в сервисе» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс

обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Управление качеством процессов в сервисе*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется использовать электронно-библиотечные системы.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление качеством процессов в сервисе»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional (MS Word, MS Excel, MS Power Point и др. Проприетарная);
3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
4. Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack GNU Lesser General Public License);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);
6. Антивирус (Касперский OpenSpace Security Проприетарная);
7. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21 SQL;
8. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

| <b>Наименование</b>  |
|--|
| <b>Специализированные аудитории:</b>   |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы* |
| <b>Технические средства обучения:</b>  |
| компьютер с программным обеспечением   |
| <b>Специализированные аудитории:</b>   |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*                                   |
| <b>Технические средства обучения:</b>  |
| экран настенный  |
| мультимедийный проектор  |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п. 11  |