

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.06.2026 14:20:23
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e0034

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

09.12.2025 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4
Председатель  Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление качеством туристических услуг
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм
Форма обучения	заочная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.э.н.
Плиска О.В.

Ст. преподаватель
Ивлиева Е.А.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенций, направленных на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества; освоение теоретических основ и выработка практических навыков проведения анализа и оценки качества оказываемых услуг для обеспечения: требуемого качества процессов оказания услуг и безопасности обслуживания потребителей, а также соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовительных и контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 9						
Экзамен	144	20	8	12	115	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии с ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессом оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 Знать: критерии качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	ИД-2.ОПК-3 Уметь: оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3 Способнообеспечивать требуемое качество процессооказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-3.ОПК-3 Иметь навыки: обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии смеждународными и национальными стандартами
ОПК-7 Способнообеспечивать безопасность обслуживания потребителей соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1.ОПК-7 Знать: требования к безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.
	ИД-2.ОПК-7 Уметь: применять нормативную документацию по обеспечению безопасности обслуживания потребителей туристских услуг
	ИД-3.ОПК-7 Иметь навыки: соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 9		135					
Тема 1.	Сущность, роль, значение основополагающие понятия в области качества, обеспечения и	15	1		2	12	
Тема 2.	Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы	14			2	12	
Тема 3.	Обеспечение качества путем внедрения МС	16			2	14	

Тема 4.	Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)	16	1		2	13	
Тема 5.	Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг (ОПК-7)	13	1			12	
Тема 6.	Экономические аспекты менеджмента качества (ОПК-3)	15	1		2	12	
Тема 7.	Основные положения концепции TQM (ОПК-3)	13	1			12	
Тема 8.	Основные методы анализа и решения проблем в области качества	15	1		2	12	
Тема 9.	Оценка качества в туризме (ОПК-7)	9	1			8	
Тема 10.	Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма (ОПК-3)	9	1			8	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-10	Собеседование	По каждой теме предусмотрено собеседование, включающее несколько вопросов, количество которых может меняться в зависимости от хода	50 баллов
Темы 1-10	Тестирование № 1	Количество вопросов – 48. По 0,5 балла за каждый правильный ответ	24 балла
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			

9 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Билет включает в себя два теоретических вопроса из указанных в перечне и одно практическое задание.	<p>1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ управления качеством с приведением убедительных примеров - 30 баллов</p> <p>2 вопрос. Теоретические знания: полное понимание практики применения современных методов управления качеством - 50 баллов</p> <p>Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов</p> <p>Итого: 100 баллов</p>
----------------------	-----------------------	---	--

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме (ОПК-3)</p> <p>Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.</p> <p>Основные понятия по управлению качеством. Основные понятия, связанные с услугами. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества</p>
<p>Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством (ОПК-3)</p> <p>Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества. Классификация и характеристика моделей систем качества.</p> <p>Общие положения проектирования систем управления качеством. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством.</p>
<p>Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 (ОПК-7)</p> <p>История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.</p> <p>Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.</p> <p>МС ИСО 9001:2015 – ключевой стандарт, на соответствие требованиям которого сертифицируются системы качества предприятий. Характеристика разделов, содержащих требования к СМК. Методические рекомендации по совершенствованию всей деятельности организации, содержащиеся в МС ИСО 9004:2010.</p> <p>Семь принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000</p>
<p>Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)</p> <p>Модель «Gar». Модель «SERVQUAL». Модель «зона толерантности». Модель «нейтральных зон». Типология эффективности элементов обслуживания. Метод «Модель Кано»</p>
<p>Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг (ОПК-7)</p> <p>Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Работа по предупреждению несоответствий. Оценка уровня качества услуги</p>
<p>Тема 6. Экономические аспекты менеджмента качества (ОПК-3)</p> <p>Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество. Классификация, учет и анализ брака</p>
<p>Тема 7. Основные положения концепции TQM (ОПК-3)</p> <p>Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессами и т.д. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии. Обязательные условия успешной деятельности предприятия</p>
<p>Тема 8. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ОПК-3)</p> <p>Контрольный листок, диаграмма разброса. Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Расслаивание (стратификация) гистограмм. Контрольные карты. Область, методика и особенности применения.</p>
<p>Тема 9. Оценка качества в туризме (ОПК-7)</p> <p>Особенности оценки качества туристских услуг. Методы оценки качества услуг туристского предприятия. Нормативные документы оценки качества туристских услуг</p>

Тема 10. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма (ОПК-3)

Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.

Законы Российской Федерации: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Стандартизация в Российской Федерации»

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством (ОПК-3)

Практическая работа № 2. Основы менеджмента качества

Практическая работа № 3. Разработка Политики и целей предприятия в области качества

Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 (ОПК-7)

Практическая работа № 4. Карты процессов

Практическая работа № 5. Внутренний аудит системы менеджмента качества

Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)

Практическая работа № 6. Оценка качества услуг

Тема 6. Экономические аспекты менеджмента качества (ОПК-3)

Практическая работа № 7. Затраты на качество

Тема 8. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ОПК-3)

Практическая работа № 8. Основные методы анализа и решения проблем в области качества

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическим занятиям № 2, 3 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам

Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 (ОПК-7)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическим занятиям № 4, 5 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам

Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 6 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг (ОПК-7)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 6. Экономические аспекты менеджмента качества (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 7 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 7. Основные положения концепции TQM (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 8. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 8 по вопросам. 3. Подготовка к практическому занятию № 8 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 9. Оценка качества в туризме (ОПК-7)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 10. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к тестированию по темам дисциплины. Тестовый опрос на занятиях

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено учебным планом

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 172 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/537384>

3. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг [Электронный ресурс]:учебники практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 399 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/534556>

4. Горбашко Е. А., Рыкова Ю. А., Четыркина Н. Ю., Леонова Т. И., Летюхин И. Д.Практический менеджмент качества [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва:Юрайт, 2024. - 315 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/533593>

5. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничнойиндустрии [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 397 – Режимдоступа: <https://urait.ru/bcode/538380>

Дополнительная литература:

2. Басовский Л.Е., Протасьев В. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 231 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1851438>

3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма игостеприимства [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ",2022. - 336 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1843593>

4. Елохов А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 334 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2087316>

5. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО"Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 224 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2127015>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.
2. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.
3. Сущность и роль понятия «качество».
4. Генезис (процесс образования и становления развивающегося явления) и многоаспектность категории «качество».
5. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.
6. Качество определяется потребителем. Качество и заинтересованные стороны.
7. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики.
8. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
9. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава.
10. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
11. Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества.
12. Классификация и характеристика моделей систем качества.
13. Сущность системы менеджмента качества.
14. Основные термины и понятия, связанные с системой менеджмента качества.
15. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.
16. Гармонизация взглядов и подходов к обеспечению качества на основе МС ИСО серии 9000.
17. Общие положения проектирования систем управления качеством.
18. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.
19. Политика организации в области качества. Заявление о намерениях: заявление о политике в области качества, реализация политики в области качества.
20. Принцип обеспечения качества. Условия формирования факторов качества.
21. Принцип управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Функциональная схема управления качеством.
22. Подходы к управлению качеством услуг.
23. История создания и философия стандартов качества ИСО серии 9000.
24. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
25. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

26.Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

27.Международный стандарт ИСО 9000-2015 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества; петля качества.

28.Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями).

29.Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

30.Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

31.Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

32.Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества.

33.Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество.

34.Методика разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

35.Структура и функции систем качества.

36.Состав нормативной документации систем качества.

Практические задания для самостоятельной подготовки к экзамену

Задание 1. Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015? (ОПК-3)

Задание 2. Какой Закон Российской Федерации определяет понятие «Качество туристских услуг»? (ОПК-3)

Задание 3. Назовите один из главных критериев в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества туристских маршрутов (ОПК-7)

Задание 4. Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов (ОПК-3)

Задание 5. Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ОПК-7)

Задание 6. С помощью каких подходов к управлению качеством услуг можно оценить качество оказываемых услуг? (ОПК-3)

Задание 7. Какой разрыв согласно модели «Gar» приводит к неудовлетворенности потребителя в ситуации: «В рекламной брошюре изображен отель с великолепными номерами, а по приезду клиент обнаруживает заштатный грязный номер»? (ОПК-3)

Задание 8. Назовите четыре классификатора для определения важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей, согласно Типологии эффективности элементов обслуживания (ОПК-7)

Задание 9. Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации (ОПК-7)

Задание 10. Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015? (ОПК-3)

Задание 11. Дайте определение понятия «Класс качества» (ОПК-7)

Задание 12. Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер? (ОПК-3)

Задание 13. Структура документации СМК (ОПК-7)

Задание 14. Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи» (ОПК-3)

Задание 15. Какие формы подтверждения соответствия существуют в Российской Федерации? (ОПК-7)

Задание 16. Дайте определение контроля качества (ОПК-3)

Задание 17. Как называется бланк, позволяющий с помощью пометок или простых символов регистрировать исходные статистические данные (ОПК-3)

Задание 18. Сформулируйте Правило Парето (ОПК-3)

Задание 19. Какие основные причинные факторы необходимо учитывать при составлении причинно-следственной диаграммы? (ОПК-3)

Задание 20. Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года (ОПК-3)

Задание 21. Назовите наиболее известные классификации затрат на качество (ОПК-3)

Тестовые задания:

1. *Какой способ конкурентной борьбы предпочтительней в современных условиях?* (ОПК-7)

- а) высокое качество по высокой цене;
- б) низкое качество по низкой цене;
- в) высокое качество по низкой цене.

2. *Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, – это:* (ОПК-3)

- а) руководство по качеству;
- б) политика в области качества;
- в) документированные процедуры.

3. *Не относится к основным процессам СМК по ИСО 9001:2015 процесс:* (ОПК-3)

- а) ответственность руководства
- б) бенчмаркинг
- в) измерение, анализ и улучшение
- г) менеджмент ресурсов
- д) выпуск продукции

4. *Затраты на качество – это:* (ОПК-3)

а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;

- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

5. *Для реализации принципа принятия решений, основанного на свидетельствах, используются:* (ОПК-3)

- а) статистические методы;
- б) цикл Деминга;
- в) система Шинго;
- г) benchmarking.

6. *Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:* (ОПК-7)

- а) избавиться от нерадивых работников;
- б) провести корректировку всей системы управления компанией;
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

7. *Кредо процветающих фирм во всем мире – завоевание покупателя производится через:* (ОПК-7)

- а) низкие цены;

- б) качество;
- в) дизайн;
- г) низкую трудоемкость;
- д) экономичность продукции.

8. *Содержание понятия «Обеспечение качества»:* (ОПК-7)

а) Планируемые и систематически выполняемые организацией-товаропроизводителем действия, создающие уверенность в том, что качество продукции будет соответствовать предъявляемым требованиям;

б) Выражение определенных потребностей или перевод в набор количественно установленных требований;

в) Обеспечение качества создает уверенность в должном качестве продукции у руководства или потребителя.

9. *Корректирующее действие:* (ОПК-3)

а) Действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или др. нежелательной ситуации;

б) Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

в) Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.

10. *Какова цель обучения персонала теоретическим основам управления качеством?* (ОПК-7)

а) повысить квалификацию персонала в соответствии с требованиями стандартов;

б) обеспечить сознательное участие персонала в управлении качеством.