

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,  
сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.  
культурологии, доцент



24.05.2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Организация и управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): канд.экон.наук, доцент, Ковынева Л.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 11.05.2022г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022 г. № 5

г. Хабаровск  
2022 г.

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2023 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2024 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2025 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2026 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Организация и управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

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

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

|                         |     |                              |
|-------------------------|-----|------------------------------|
| Часов по учебному плану | 180 | Виды контроля на курсах:     |
| в том числе:            |     | экзамены (курс) 3            |
| контактная работа       | 16  | контрольных работ 3 курс (1) |
| самостоятельная работа  | 155 |                              |
| часов на контроль       | 9   |                              |

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

| Курс              | 3   |     | Итого |     |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
|                   | УП  | РП  |       |     |
| Лекции            | 8   | 8   | 8     | 8   |
| Практические      | 8   | 8   | 8     | 8   |
| Итого ауд.        | 16  | 16  | 16    | 16  |
| Контактная работа | 16  | 16  | 16    | 16  |
| Сам. работа       | 155 | 155 | 155   | 155 |
| Часы на контроль  | 9   | 9   | 9     | 9   |
| Итого             | 180 | 180 | 180   | 180 |

### 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

|     |  |
|-----|--|
| 1.1 | Роль сервисных предприятий в экономическом и общественном развитии. Международный обмен услугами. Организация и управление процессом оказания услуг. Виды и основные составляющие организации процесса обслуживания на предприятиях сервиса. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах. Понятие и факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. Методы и инструменты управления качеством. Измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Организация контроля качества на предприятии сферы услуг. Сертификация и стандартизация в сфере услуг. |
|-----|--|

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

|                 |  |
|-----------------|--|
| Код дисциплины: | Б1.О.12  |
| <b>2.1</b>      | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |
| 2.1.1           | Сервисная деятельность   |
| <b>2.2</b>      | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |
| 2.2.1           | Бизнес-планирование в сфере услуг  |

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

|   |
|---|
| <b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b> |
| <b>Знать:</b>   |
| Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000  |
| <b>Уметь:</b>   |
| Организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон                                |
| <b>Владеть:</b>   |
| Навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством   |

#### ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

|   |
|---|
| <b>Знать:</b>   |
| Систему нормативно-правовых актов                                       |
| <b>Уметь:</b>   |
| Находить нормативные правовые акты в сфере сервиса                      |
| <b>Владеть:</b>   |
| Навыками применения в профессиональной деятельности НПА в сфере сервиса |

#### ПК-1: Способность организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса (гостиничного комплекса, предприятий общественного питания, предприятий спортивно-развлекательной сферы)

|   |
|---|
| <b>Знать:</b>   |
| Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и предприятий питания<br>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии<br>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах и предприятиях питания<br>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса и предприятий питания<br>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций<br>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур |
| <b>Уметь:</b>   |
| Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания в материальных ресурсах и персонале<br>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания<br>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе<br>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса и предприятия питания на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации<br>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами                              |

|  |
|--|
| Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников   |
| <b>Владеть:</b>  |
| Навыками:<br>Планирования текущей деятельности служб, отделов гостиничного комплекса и предприятия питания<br>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятия питания<br>Проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам<br>Разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон<br>Организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного и ресторанного продукта |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции      | Литература   | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|------------------|--|------------|------------|
|             | <b>Раздел 1. Лекции</b>  |                |       |                  |  |            |            |
| 1.1         | Роль сервисных предприятий в экономическом и общественном развитии. Международный обмен услугами. /Лек/  | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.2         | Организация и управление процессом оказания услуг. Виды и основные составляющие организации процесса обслуживания на предприятиях сервиса. /Лек/                                   | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.3         | Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах. /Лек/  | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.4         | Понятие и факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. /Лек/                                    | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.5         | Методы и инструменты управления качеством. Измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.6         | Организация контроля качества на предприятии сферы услуг. /Лек/  | 3              | 1     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
| 1.7         | Сертификация и стандартизация в сфере услуг. /Лек/   | 3              | 2     | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0          |            |
|             | <b>Раздел 2. Практические</b>  |                |       |                  |  |            |            |

|   |   |   |     |                  |  |   |  |
|---|---|---|-----|------------------|--|---|--|
| 2.1                                     | Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов. /Пр/  | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.2                                     | Анализ нормативных документов по средствам размещения и общественного питания на соответствие современным требованиям /Пр/                          | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.3                                     | Анализ нормативных документов, касающихся всех видов туристских услуг на соответствие современным требованиям /Пр/                                  | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.4                                     | Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме /Пр/  | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.5                                     | Качество услуги. Показатели качества услуг. Оценка уровня качества и конкурентоспособности услуги. Причины неудовлетворенности потребителей. /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.6                                     | Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категоричности. /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.7                                     | Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения /Пр/                                    | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 2.8                                     | Стандарты системы менеджмента качества и их сертификация /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| <b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b> |   |   |     |                  |  |   |  |
| 3.1                                     | РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ, НАПИСАНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ, ПОДГОТОВКА К ЭКЗАМЕНУ /Ср/ | 3 | 120 | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |
| 3.2                                     | ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ, РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ /Ср/   | 3 | 35  | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1Л2.3 Л2.1<br>Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 | 0 |  |

|     |           |   |   |                  |  |   |  |
|-----|-----------|---|---|------------------|--|---|--|
| 3.3 | /Экзамен/ | 3 | 9 | ОПК-3 ОПК-6 ПК-1 | Л1.1 Л2.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0 |  |
|-----|-----------|---|---|------------------|--|---|--|

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

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

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

|      | Авторы, составители | Заглавие   | Издательство, год   |
|------|---------------------|--|---|
| Л1.1 | Кобяк М. В.         | Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг | Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941</a> |

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

|      | Авторы, составители          | Заглавие  | Издательство, год   |
|------|------------------------------|---|---|
| Л2.1 | Николаев М. И.               | Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством       | Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429090">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429090</a> |
| Л2.2 | Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. | Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг | Москва: Флинта, 2011, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436</a>                                       |
| Л2.3 | Баумгартен Л.В.              | Стандартизация и сертификация в туризме: учеб.                        | Москва: Дашков и К, 2010,   |

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

|      | Авторы, составители                        | Заглавие  | Издательство, год               |
|------|--|---|---------------------------------|
| Л3.1 | Курбанова Л.М.                             | Стандартизация и сертификация в туристской индустрии: метод. указания | Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016, |
| Л3.2 | Ковынева Л.В.                              | Управление качеством в сфере услуг: метод. указ.                      | Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018, |
| Л3.3 | Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г. | От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие      | Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018, |

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

|    |   |   |
|----|---|---|
| Э1 | Электронный каталог НТБ ДВГУПС                                  | <a href="http://www.ntb.fastu.khv.ru">www.ntb.fastu.khv.ru</a>      |
| Э2 | Научная электронная библиотека ELIBRARY                         | <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>                 |
| Э3 | Научная электронная библиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА» | <a href="http://www.cyberleninka.ru">http://www.cyberleninka.ru</a> |
| Э4 | ЭБС "Лань"  | <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>           |
| Э5 | Исследовательский холдинг ROMIR                                 | <a href="https://romir.ru">https://romir.ru</a>                     |
| Э6 | ЭБС Юрайт   | <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>     |

#### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

##### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

|  |
|--|
| Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415  |
| Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367  |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС                           |
| АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372 |
| Free Conference Call (свободная лицензия)  |

|  |
|--|
| Zoom (свободная лицензия)  |
| <b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>   |
| Информационно-справочная система КонсультантПлюс - <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> |
| Информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - <a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>           |

### 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| Аудитория | Назначение   | Оснащение  |
|-----------|--|--|
| 1303      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 2402      | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа  | комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска   |
| 3241      | Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты  |
| 249       | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 3317      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 3322      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 343       | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС. |

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

|   |
|---|
| <p><b>1) РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ</b></p> <p>В рамках самостоятельной подготовки особое внимание должно быть уделено работе с информационными материалами. Ввиду обилия информации и насыщенности книжного рынка, в ходе самоподготовки возникает необходимость осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы поиска информационных материалов: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.</p> <p>Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в экономической, политической, социальной и др. сфере государства, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, для того, чтобы в полной мере оценить степень разработанности и изученности рассматриваемого объекта и предмета; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с информационными материалами – подготовка доклада.</p> <p><b>2) ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ</b></p> <p>Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности обучающегося в изучении поставленных вопросов.</p> <p>Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклад может включать в себя такие элементы как рекомендации или другие мотивационные предложения.</p> <p>Представленный доклад оценивается по следующим критериям:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность);</li> <li>2. Логичность и ясность изложения;</li> <li>3. Время выступления 7-10 мин.;</li> <li>4. Знание терминологии и ориентирование в теме;</li> <li>5. Умение ответить на вопросы.</li> </ol> <p>Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является сум-мой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.</p> <p>Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть составлен так, чтобы смысл его был доступен для понимания всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее</p> |
|---|



неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта -12.

### 3) РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

#### 1. Содержание

- соответствие слайдов тексту доклада;
- оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);
- корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).

#### 2. Техническая обработка презентации

- общий дизайн (логичность, эстетичность оформления презентации, не-противоречивость дизайна и содержания презентации);
- легко читаемый текст, сочетание фона с графическими элементами.

#### 3. Графическое представление материала

- наличие рисунков, фотографий, диаграмм, таблиц;
- привлекательность графических объектов, их соответствие содержанию;

#### 4. Процедура презентации

- активность участников проекта;
- проявленные коммуникативные навыки;
- доступное представление презентации (ее связь с речью выступающего).

#### 5. Количество слайдов: 10-15

Таким образом, максимальное количество баллов за презентацию является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

При разработке презентации необходимо учитывать следующие требования к ее оформлению:

А. Необходимо соблюдать единый стиль оформления слайдов.

В. Стараться использовать «холодные» тона (синий, зеленый), не отвлекающие внимания от основного содержания слайдов.

С. При использовании цветов не злоупотреблять их количеством. Как правило, достаточно применять три цвета (один для фона, один для заголовков, один для текста). При этом, фон и текст презентации должны быть контрастных цветов.

Д. При подготовке презентации для учебных целей допускается использование анимационных эффектов в умеренном количестве. Анимация не должна отвлекать внимания от основного содержания на слайде.

Е. Информация, содержащаяся в слайдах, должна быть краткой и лаконичной, с минимальным количеством предлогов, наречий и прилагательных. Особо следует обратить внимание на заголовки, которые должны передавать суть поставленного вопроса и привлекать внимание аудитории.

Ф. Рекомендуется горизонтальное расположение информации относительно страницы слайда. При этом, важная информация должна располагаться в центре экрана, а под картинками необходимо делать подписи.

Г. Для полноценного восприятия и легкого усвоения материала презентации рекомендуется придерживаться следующих параметров шрифтов:

- для заголовков размер шрифта не менее 32;
- для информации размер шрифта не менее 24;
- использования однотипного шрифта в одной презентации;
- использования жирных шрифтов, курсивов или подчеркивания для выделения информации;
- соблюдения мер в использовании прописных букв;
- нумерация слайдов (размер шрифта для номера слайда не менее 28).

Н. Допускается использование рамок, границ, заливок; разных цветов шрифтов, стрелок и т. д. для выделения особо важной информации.

И. Важно помнить, что информация для презентации не должна полностью копировать текст доклада. Как правило, объем информации должен отражать ключевые позиции пунктов по каждому вопросу.

Ж. Особо следует обратить внимание на подбор иллюстративного материала. Поскольку большинство рассматриваемых вопросов отражают туристскую специфику, рекомендуется использовать фотографии, карты, картинки, подкрепляющих текст и способствующих полноценному усвоению материала.

### 4) НАПИСАНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ

Требования, предъявляемые к кр, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова, Н.Г. Щеккина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 63 с.,

(по согласованию с преподавателем студент имеет право выбрать тему самостоятельно)

Тематики письменных работ:

1. История развития теории и практики в области управления качеством
2. Существующие системы управления и их сущность
3. Зарубежные и российские премии по качеству и их значение.
4. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и содержание.
5. Этапы формирования системы менеджмента качества на предприятии.
6. Качество обслуживания: сущность и содержание.
7. Критерии качества гостиничной услуги.
8. Работа с претензиями в системе управления качеством
9. Японские модели качества: сущность и содержание
10. Американские концепции качества: сущность и содержание
11. Неудовлетворенность потребителей: причины и пути снижения.
12. Модели качества услуг и обслуживания.
13. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания.
14. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в индустрии гостеприимства.
15. Типология Кедотта-Терджена и её применение в сфере услуг.
16. Возможные проблемы в процессах оказания услуг и пути решения.
17. Контроль качества обслуживания в сфере услуг.
18. Управление затратами на обеспечение качества.

#### 5) ПОДГОТОВКА К ЭКЗАМЕНУ

При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, образовательные Интернет-ресурсы. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

Подготовка к экзамену осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамену.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.