

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

А.Н. Леухин
«28» августа 2023 г

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента

Е.В. Крюкова
«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ

Составитель	Томашевская Ю.Н., доцент, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента
Направление подготовки	43.03.02. Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	2,3
Семестр(ы)	4,5

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Управление качеством в туризме» являются знакомство с методами организации управления качеством услуг организаций туризма путем создания системы менеджмента качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на потребительском рынке услуг.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Управление качеством в туризме»:

- формирование навыков принятия нестандартных решений, направленных на повышение качества услуг, управления качеством услуг, персоналом, знание методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии;
- овладение методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Управление качеством в туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 7,8 семестрах.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

«Основы туризма», «Туристско-рекреационное проектирование», «Сервисная деятельность в туризме», «Правовое регулирование профессиональной деятельности. Антикоррупционное поведение», «Экономика»

Знания:

- основ психологии общения, умение устанавливать контакт с клиентами, разрешать конфликтные ситуации
- специфики сервиса как вида экономической деятельности, принципов обслуживания клиентов
- технологических процессов в различных сегментах туристического рынка (гостиничный бизнес, транспорт, экскурсионное обслуживание и т.д.).
- основных правовых норм, регулирующих туристическую деятельность, прав потребителей туристических услуг
- основных туристических регионов мира и России, их особенностей и потенциала
- сущности туризма, его видов, структуры, основных участников туристического рынка.
- функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль), организационных структур, стилей руководства
- влияния экономических факторов (инфляция, валютные курсы, экономический рост) на туристический рынок
- спроса и предложения, ценообразования, издержек производства, что важно для оценки стоимости услуг и определения оптимальных цен

Умения:

- собирать, обрабатывать и анализировать данные, необходимые для оценки качества услуг и удовлетворенности клиентов
- анализировать информацию, выявлять проблемы и предлагать решения
- эффективно общаться с людьми, представлять информацию в устной и письменной форме

Навыки:

- работы с правовой литературой, касающейся сферы туризма
- методами реализации основных управленческих функций (планирование, принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы

знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Стандартизация и сертификация в туризме»,
- «Организация туристской деятельности»
- «Организация туроперейтинга»
- «Производственная практика»
- «Бакалаврская работа»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

в) профессиональных (ПК):

ПК-1 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
<i>ПК-1</i> - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИПК-1.1.1. Работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.2.1 Организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.3.1. Способами организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2,3 зачетные единицы, в том числе 180 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 10 часов – лекционные занятия, 14 часов - практические, семинарские занятия), 156 часов – на самостоятельную работу обучающихся

Итоговый контроль знаний – 4 семестр - зачет, 5 семестр – экзамен.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	4	1	1			19	Устный опрос Кейс-задача
Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.		1	1			19	Устный опрос Практическая работа

Тема 3. Методологические основы управления качеством.		1	2			20	Устный опрос Кейс-задача
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма		1	2			20	Устный опрос Кейс-задача
Итого за 4 семестр		4	6			78	зачет
Тема 5. Типология элементов обслуживания КедоттаТерджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	5	2	2			19	Устный опрос Практическая работа
Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.		2	2			19	Устный опрос Кейс-задача
Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО		1	2			20	Устный опрос Эссе
Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.		1	2			20	Устный опрос Кейс-задача
Итого за 5 семестр		6	8			78	экзамен
ИТОГО		10	14			156	

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	общее количество компетенций
		ПК-1	
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	21	+	1
Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	21	+	1
Тема 3. Методологические основы управления качеством.	23	+	1
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма	23	+	1
Тема 5. Типология элементов	23	+	1

обслуживания КедоттаТерджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.			
Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	23	+	1
Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО	23	+	1
Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	23	+	1
ИТОГО	180		

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Качество услуг как объект управления.

Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность туристских услуг. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество предприятий индустрии туризма. Особенности формирования качества и управления качеством услуг. Жизненный цикл услуги.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.

Подходы к управлению качеством услуг (модели Кано, эффективности элементов обслуживания, «зона толерантности», «нейтральных зон», SERVQUAL, Gap). Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством туристских услуг в России и за рубежом.

Тема 3. Методологические основы управления качеством.

Процессы управления качеством, контроль качества. Основные статистические методы контроля качества. Этапы управления качеством. Функции системы управления качеством. Этапы жизненного цикла продукции. Основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством..

Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.

Специфика туристского и гостиничного обслуживания. Функции качества обслуживания. Техническое и функциональные виды качества. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Сущность менеджмента качества в обслуживании.

Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Поведение потребителя в процессе выбора и получения туристской услуги. Циклическая модель поведения потребителя (туриста). Восприятие и оценка потребителем (туристом) получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания КедоттаТерджена. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия. Восприятие и оценка потребителем (туристом) качества обслуживания.

Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Дифференциальный и комплексный методы оценки уровня качества обслуживания Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания.

Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Стандарты ИСО в области качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.

Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000/9001, управление на основе версии стандартов ИСО. Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 000/9001 на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов. Аудит системы качества.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для проведения практических/семинарских занятий обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания,

вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют задание;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством в туризме» составляет 156 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных заданий, направленных на закрепление полученных знаний.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Приоритетные направления формирования государственной / региональной политики в области качества в туризме.	19	письменное домашнее задание
Результативность подходов к управлению качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.	19	письменное домашнее задание
Применимость основных инструментов и методов контроля, анализа и управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства в России.	20	письменное домашнее задание
Проблемы и перспективы менеджмента качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства Российской Федерации.	20	письменное домашнее задание
Проблемы сертификации стандартов обслуживания на базе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена.	19	письменное домашнее задание
Возможные пути структурирования функции качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства на основании типологии Кедотта-Терджена. Операционализация процессов как элемент качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма.	19	письменное домашнее задание
Целесообразность применения стандартов ИСО в рамках	20	письменное

оценки качества работы работников музейных комплексов и музейно-выставочных центров.		домашнее задание
Приоритетные направления разработки стандартов ИСО в гостиничной индустрии, туристском и ресторанном бизнесе: зарубежный опыт.	20	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Требования к проведению проекта

Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой проекта;
- объяснение алгоритма действий по выполнению проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения проекта.

Подготовка к зачету

Зачет - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной или устной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету.

Подготовка к экзамену

Экзамен - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	Лекция-диалог	Устный опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	Лекция-диалог	Устный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Методологические основы управления качеством.	Лекция-диалог	Устный опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма	Лекция-диалог	Устный опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Типология элементов обслуживания КедоттаТерджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	Лекция-диалог	Устный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>

Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	Лекция-диалог	Устный опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО	Лекция-диалог	Устный опрос Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	Лекция-диалог	Устный опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint	Средство антивирусной защиты

Security	
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
4. Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством в туризме» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Темы 1-8	ПК-1	Устный опрос
Тема 1,3,4,6,8	ПК-1	Кейс-задача
Темы 7	ПК-1	Эссе
Темы 2,5	ПК-1	Практическая работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлич»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность

но»	полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Качество услуг как объект управления.

Вопросы к дискуссии:

1. Качество и потребности, экономические составляющие качества.
2. В чем суть социальных аспектов качества?
3. Конкурентоспособность туристских услуг и зависимость конкурентоспособности от качества.
4. Воздействие факторов среды на качество предприятий индустрии туризма.
5. Специфика формирования качества и управления качеством услуг.
6. Этапы жизненного цикла услуги.
7. В чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии туризма?

Кейс-задача

Ситуация 1: Вас назначили руководителем крупного туристского предприятия. Каким образом можно использовать ваши навыки в развитии политики в области качества вашего предприятия?

Ситуация 2. Вам дано поручение составить карту обслуживания на предприятии туризма, где вы работаете. Какие шаги будут предприняты вами. Мотивируйте ваши действия.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.

Вопросы к дискуссии:

1. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: модели Кано, эффективности элементов обслуживания.
2. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: «зона толерантности», «нейтральных зон».
3. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: SERVQUAL, Gap.
4. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
5. Общее и отличное комплексного и тотального управления качеством.
6. Всеобщее управление качеством (TQM): проблемы и перспективы.
7. Практика управления качеством туристских услуг в России.
8. Опыт управления качеством туристских услуг за рубежом.

Практическая работа

«Проведение маркетингового исследования качества услуг, предоставляемых в отелях Астраханской области».

На основании примера анкеты, размещенной на сайте - <https://www.surveymonkey.com/shablon-oprosna/uznavayemost-brenda> - необходимо опросить заданное количество респондентов относительно качества предоставляемых услуг на базе конкретного гостиничного предприятия г. Астрахани. По результатам исследования следует построить круговую, линейчатую, лепестковую диаграмму, гистограмму и комбинированный график, описать полученные данные и сделать соответствующие выводы. Полученные данные представить в виде презентации (15 – 20 слайдов).

Список гостиничных предприятий, на базе которых предлагается проведение социологического исследования качества предоставляемых потребителям услуг:

- Гостиничный комплекс «Азимут Отель Астрахань».
- Гостиница «Парк Инн Астрахань».
- Гостиничный комплекс «Корвет».
- Гостиничный комплекс «Золотой Затон».
- Гостиница «Астраханская».
- Гостиница «Виктория Палас».
- Гостиница «Новомосковская».
- Гостиница «Петр I».
- Гостиница «Гранд Отель Астрахань».
- Гостиница «7 небо».
- Гостиница «Янтарь».
- Гостиница «Лотус».

Тема 3. Методологические основы управления качеством.

Вопросы к дискуссии:

1. Особенности процесса управления и контроля качества.
2. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
3. Назовите основные пять этапов управления качеством.
4. Какие функции включает система управления качеством?
5. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
6. Перечислите основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством.

Кейс-задача

Ресторанный холдинг «У» благодаря внедренной системе менеджмента качества получил широкую известность в среде потребителей и имеет высокую репутацию на рынке. В целях повышения удовлетворенности гостей, каждый месяц им рассылается 300 опросных листов, включающих более 60 вопросов. Обычно, гости возвращают заполненными около 70- 80 таких листов. Отдел по качеству холдинга в обязательном порядке производит категорирование выставленных потребителями оценок и оформляет их разными цветами: лучшие – зеленым цветом, хорошие – голубым, желтые – нормальным, худшие – красным. Последний обзор показал резкое снижение оценок у ресторана «Морское утро», действующего в структуре холдинга: большинство оценок попали в красную зону. По отзывам гостей их разочаровало отношение персонала, качество блюд и скорость обслуживания. Более того, руководство холдинга выявило несоответствие названия ресторана его концепции. Многие посетители ресторана откровенно не понимают: как можно завтракать в том месте, где подают рыбные блюда.

Вопрос: Что бы вы сделали на месте руководства холдинга, чтобы оценки ресторана снова отнесли его в зеленую зону?

Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.

Вопросы к дискуссии:

1. Чем отличается услуга от товара?
2. Что является товарной продукцией предприятия индустрии туризма и гостеприимства?
3. В чем заключается специфика туристского и гостиничного обслуживания?
4. Что представляет собой функция качества?
5. Назовите функции качества обслуживания.
6. Особенности технического и функционального видов качества.
7. Качество с точки зрения исполнителя / потребителя: общее и особенное.
8. В чем состоит особенность менеджмента качества обслуживания?

Кейс-задача

Руководством компании принято решение в соответствии с изменившимися запросами потребителей повысить качество товаров/услуг. Требуется:

- а) выбрать и кратко описать наиболее проблемные ключевые процессы, обосновав их значимость для производства/оказания услуг;
- б) разработать стратегию прорыва: на уровне процесса, а затем на операционном уровне.

Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Вопросы к дискуссии:

1. Назовите базовые элементы обслуживания Кедотта-Терджена.
2. Особенность циклической модели поведения потребителя (туриста).
3. Как формируются ожидания потребителя (туриста) по поводу заказанного обслуживания?
4. Объясните механизм формирования восприятия потребителем получаемого обслуживания.
5. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием?

Практическая работа

«Проведение маркетингового исследования качества предоставляемых услуг на предприятиях туризма Астраханской области».

1. На основании разработанной анкеты необходимо опросить заданное количество респондентов относительно качества предоставляемых услуг конкретного предприятия туризма г. Астрахани. По результатам исследования следует построить круговую, линейчатую, лепестковую диаграмму, гистограмму и комбинированный график, описать полученные данные и сделать соответствующие выводы. Полученные данные представить в виде презентации (15 – 20 слайдов).

2. Применить модель Кедотт-Терджена к интерпретации данных проведенного исследования. Список предприятий туризма, на базе которых предлагается проведение социологического исследования качества предоставляемых потребителям услуг:

- «Астринтур».
- «Астратур».
- «Розовый слон».
- «Магазин путешествий».
- «Гатьянин День».
- «Цезар».
- «Апельсин». –
- «Ле Гид».
- «Спутник. Астрахань».
- «Пегас Туристик. Астрахань».
- «Премьер Тур».
- «Дария Тур».
- «Республика Туризм».

Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Вопросы к дискуссии:

1. Оценка уровня качества услуг дифференциальным и комплексным методом.
2. Предмет структурирования функций качества.
3. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии КедоттаТерджена.
4. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания.

Кейс-задача

Руководство государственной корпорации по туризму получило разработку варианта перспективного плана по повышению качества туристских продуктов двум молодым сотрудникам отделов планово-экономического и контроля качества. Ресурсы, сфера деятельности и направления деятельности заданы в рамках объема и возможностей самого предприятия (без внешних источников, займов и т.д.). Широко используется делегирование полномочий. Руководству необходимо оценить выполненные работы. Оба плана являются предварительными. В рамках решения широко используются такие инструменты, как делегирование (и его преимущества), включая методы работы в малых группах при делегировании полномочий, а также удовлетворение нужд внутренних потребителей, в том числе наделение полномочиями и расширение работы, оплата труда и наставничество.

Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Вопросы к дискуссии:

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
2. Стандарты ИСО в области качества.
3. Порядок сертификации систем качества и производств.
4. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии туризма и гостеприимства.

Тематика эссе:

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Американские подходы к проблеме качества.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях транспорта.
10. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях гостеприимства.
11. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях туризма.
12. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
13. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. Управление качеством окружающей среды.
16. Экологическая сертификация.
17. История сертификации в России.
18. Опыт разработки и внедрения систем качества на предприятиях туризма в регионах ЮФО.
19. Опыт разработки и внедрения систем качества в музейных комплексах ЮФО.
20. Управление качеством на предприятиях индустрии транспорта в России: практика, проблемы, перспективы.
21. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства в России: практика, проблемы, перспективы.
22. Управление качеством на предприятиях индустрии туризма в России: практика, проблемы, перспективы.

Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.

Вопросы к дискуссии:

1. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000/9001, какие требования она содержит?
2. Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000/9001, и управление на основе версии стандартов ИСО.
3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000/9001?
4. Назовите этапы перехода на международные стандарты менеджмента качества.
5. Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000/9001 на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
6. Опишите типовой состав документации менеджмента качества предприятия туристической индустрии.
7. Опишите порядок разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов.

Кейс-задача:

Ситуация 1: Вас назначили руководителем отдела качества крупного туристского предприятия. Ваша цель – адаптация работы вашего предприятия под стандарты ИСО 9000/9001. Составьте план действий.

Ситуация 2. Вас назначили руководителем аудитором для проверки предприятия индустрии туризма (на выбор). Ваши действия.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Что такое качество в туризме? Какие характеристики качества наиболее важны для туристов?
2. В чем разница между контролем качества и управлением качеством?
3. Какие основные принципы управления качеством вы знаете? Приведите примеры их применения в туризме.
4. Объясните концепцию "клиентоориентированности" в управлении качеством. Как она реализуется в туристическом бизнесе?
5. Опишите эволюцию подходов к управлению качеством (от инспекции к TQM).
6. Какова роль стандартизации в управлении качеством? Приведите примеры международных стандартов, применяемых в туризме.
7. Какие особенности управления качеством в гостиничном бизнесе?
8. Какие ключевые показатели качества используются для оценки работы туроператора?
9. Как обеспечить качество обслуживания в транспортной сфере (авиакомпания, ж/д, автобусы)?
10. Какие факторы влияют на качество экскурсионного обслуживания?
11. Опишите особенности управления качеством в сфере общественного питания (рестораны, кафе) в контексте туризма.
12. Как обеспечить качество обслуживания клиентов с особыми потребностями (инвалиды, семьи с детьми) в туристическом бизнесе?
13. Сравните подходы к управлению качеством в массовом туризме и в специализированных видах туризма (экотуризм, гастрономический туризм и т.д.).

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен:

1. Идентификация и прослеживаемость системы менеджмента качества в туризме.
2. Менеджмент процессов жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества в туризме.
3. Управление устройствами для мониторинга и измерений системы менеджмента качества в индустрии туризма.
4. Основные принципы менеджмента качества в сфере туризма. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
5. Управление документацией и записями системы менеджмента качества (СМК).
6. Ответственность руководства в СМК.
7. Системный подход в TQM.
8. Процессы, связанные с потребителями СМК.
9. Мониторинг и измерение процессов, продукции и услуг в системе менеджмента качества.
10. Структура и состав документации по качеству.
11. Роль документации системы качества в ее функционировании.
12. Закупки в СМК.
13. Менеджмент ресурсов СМК.
14. Анализ требований, относящихся к продукции в СМК.
15. Этапы создания системы качества на предприятии индустрии туризма и их содержание.
16. Анализ СМК со стороны руководства.
17. Система менеджмента качества в туризме - модель, общие положения и требования.
18. Валидация специальных процессов

19. Политика и цели предприятия туризма в области качества
20. Корректирующие и предупреждающие действия.
21. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
22. Верификация закупленной продукции в СМК.
23. Исторические этапы развития работ в области качества.
24. Проектирование и разработка системы менеджмента качества.
25. Управление человеческими ресурсами. Особенности мотивации персонала на повышение качества.
26. Входные и выходные данные для проектирования и разработки СМК.
27. История работ в области качества в России.
28. Управление несоответствующей продукцией в системе менеджмента качества.
29. Гуру (лидер в области) качества.
30. Внутренние аудиты системы менеджмента качества.
31. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
32. Роль стандартизации в управлении качеством.
33. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
34. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
35. Определение понятия «качество», виды качества и его анализ.
36. Процессный подход в МС ИСО серии 9000/9001.
37. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000/9001 на предприятии.
38. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000/9001.
39. Структура МС ИСО серии 9000/9001.
40. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000/9001.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
<i>ПК-1</i> - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности				
1.	Задание закрытого типа	<p>Что является основной целью управления качеством в туризме?</p> <p>а) Максимизация прибыли туристической компании.</p> <p>б) Удовлетворение и превышение ожиданий потребителей туристических услуг.</p> <p>в) Минимизация затрат на предоставление туристических услуг.</p> <p>г) Увеличение количества туристов, посещающих определенный регион.</p>	b	1
2.		Какой из перечисленных элементов НЕ является частью	d	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>системы управления качеством (СМК)?</p> <p>a) Политика в области качества. b) Планирование качества. c) Контроль качества. d) Маркетинговая стратегия.</p>		
3.		<p>Что такое "клиентоориентированность" в контексте управления качеством в туризме?</p> <p>a) Предоставление услуг по минимальной цене. b) Понимание и удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов. c) Использование современных технологий для привлечения клиентов. d) Активная реклама туристических продуктов.</p>	b	1
4.		<p>Какой метод контроля качества наиболее эффективен для оценки удовлетворенности клиентов после поездки?</p> <p>a) Визуальный осмотр предоставляемых услуг. b) Проверка соответствия услуг стандартам. c) Проведение опросов и анкетирования клиентов. d) Анализ финансовых показателей компании.</p>	c	1
5.		<p>Что такое "стандарт качества" в туризме?</p> <p>a) Рекомендации по улучшению туристических услуг. b) Документированное описание требований к туристическим продуктам и услугам. c) Список туристических</p>	b	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		направлений, популярных среди туристов. d) Оценка туристической компании экспертами.		
6.	Задание открытого типа	Что такое "качество обслуживания" в туризме?	Качество обслуживания в туризме - это степень соответствия туристического продукта или услуги потребностям и ожиданиям клиента. Оно включает в себя как характеристики самого продукта (например, комфорт отеля, чистота пляжа), так и качество взаимодействия с персоналом.	3-5
7.		Назовите один из основных инструментов управления качеством, используемых в туризме.	Один из основных инструментов - система управления качеством (СМК), основанная на стандартах ISO 9001. Она включает в себя документированные процедуры, процессы и постоянное улучшение.	3-5
8.		Почему важно собирать обратную связь от туристов?	Обратная связь от туристов позволяет выявить слабые места в обслуживании, понять потребности клиентов, оценить эффективность принимаемых мер по улучшению качества и повысить лояльность клиентов.	3-5
9.		Что такое "сервисный стандарт" в контексте туризма?	Сервисный стандарт - это четко определенный набор правил и процедур, описывающих, как должна выполняться определенная услуга, чтобы обеспечить стабильно высокое качество обслуживания.	3-5
10.		Какую роль играет обучение персонала в управлении качеством в туризме?	Обучение персонала играет ключевую роль, так как компетентные и мотивированные сотрудники - основа качественного обслуживания. Обучение помогает им освоить сервисные стандарты, навыки коммуникации и решения проблем, а также повышает их осведомленность о важности качества.	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
4 семестр. Основной блок:				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	6/1-5 балла	30	
1.2.	дополнение	10/0,5-1 балла	10	
2.	Кейс-задача	4/1-5 балла	20	по календарно-тематическому плану
3.	Практическая работа	1/1-30 баллов	30	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
4.	Блок бонусов:			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
4.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
4.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	
Итого:			100	

п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
5 семестр. Основной блок:				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	3/1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 баллов	5	
2.	Практическая работа	2/1-5 баллов	10	по календарно-тематическому плану
3.	Кейс-задача	2/1-5 баллов	10	по календарно-тематическому плану
Всего			40	
4.	Блок бонусов:			

4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
4.2	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
4.4	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	
Дополнительный блок:				
5.	Экзамен	В соответствии с установленным и кафедрой критериями		по расписанию
Всего			50	
Итого:			100	

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-5
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-5
<i>Неготовность к занятию</i>	-5
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-5

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	2 (неудовлетворительно)
Ниже 60	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э.

Баумана, 2019. - 179 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852712.html>

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Трубилин А.Г., Развитие внутреннего туризма территорий : монография / Трубилин А.Г. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2019. - 132 с. - ISBN 978-5-394-03507-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394035074.html>.

8.2. Дополнительная литература

1. Фрейдина Е.В. Управление качеством : практикум / Фрейдина Е.В., Тропин А.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электроннобиблиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/87198>

2. Шляго, Н. Н. Ресурсы и результат. Курс лекций и практикум : учебное пособие / Шляго Н. Н. - СПб : Проспект Науки, 2019. - ISBN 978-5-986203-51-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986203515.html>

3. Эванс Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Эванс Джеймс. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электроннобиблиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учебник / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. - Москва : Инфра-Инженерия, 2020. - 504 с. - ISBN 978-5-9729-0447-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972904471.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).