

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 27.07.2023 12:36:34
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине
«Менеджмент качества продукции и услуг»
для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-курортной деятельности»

Пятигорск, 2023

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Менеджмент качества продукции и услуг» осваивается студентами в течение 81 часов. Часть этого времени (72 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (9 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

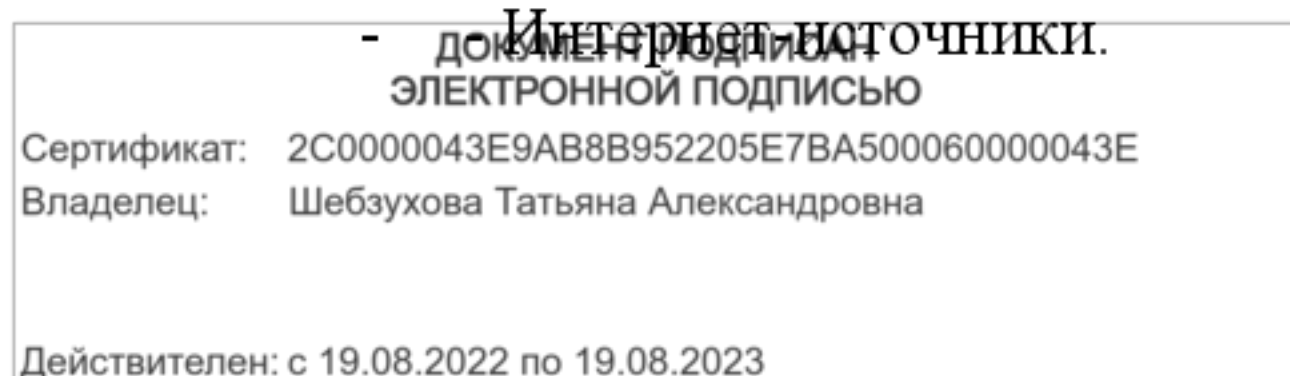
На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы и Интернет-источников.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.



2. План практических занятий

Практическое занятие 1: Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Цель: изучить управление качеством на основе стандартов ИСО 9000.

Организационная форма занятия: семинар.

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
2. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000, какие требования она содержит.
3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000

Задание 1: Составьте глоссарий основных терминов и понятий.

Задание 2: Охарактеризуйте систему международных стандартов ИСО серии 9000.

Методические рекомендации: при собеседовании показать владение научной терминологией, продемонстрировать умение использовать теоретические знания при трактовке понятий и объяснении проблемы. Для подготовки к собеседованию студент должен обратиться к конспекту лекций и к рекомендуемой литературе.

Практическое занятие 2: Методологические основы управления качеством.

Цель: изучить методологические основы управления качеством.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для собеседования:

1. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
2. Порядок сертификации систем качества и производств.
3. Какие функции включает система управления качеством.
4. Основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством.

Методические рекомендации: при обсуждении вопросов показать владение научной терминологией, продемонстрировать умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических заданий.

Задание 1: Опишите типовой состав документации менеджмента качества гостиничного предприятия;

2. Назовите этапы перехода на международные стандарты менеджмента качества.

Задание 2: Изучить нормативно-методические документы в сфере гостиничной деятельности. Практику подготовки и применения стандартов на гостиничных предприятиях РФ.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о нормативно-правовых документах в сфере гостиничной деятельности. Знать порядок осуществления государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой литературе.

Практическое занятие 3: Сертификация и стандартизация в управлении качеством

Цель: изучить сертификацию и стандартизацию в управлении качеством.

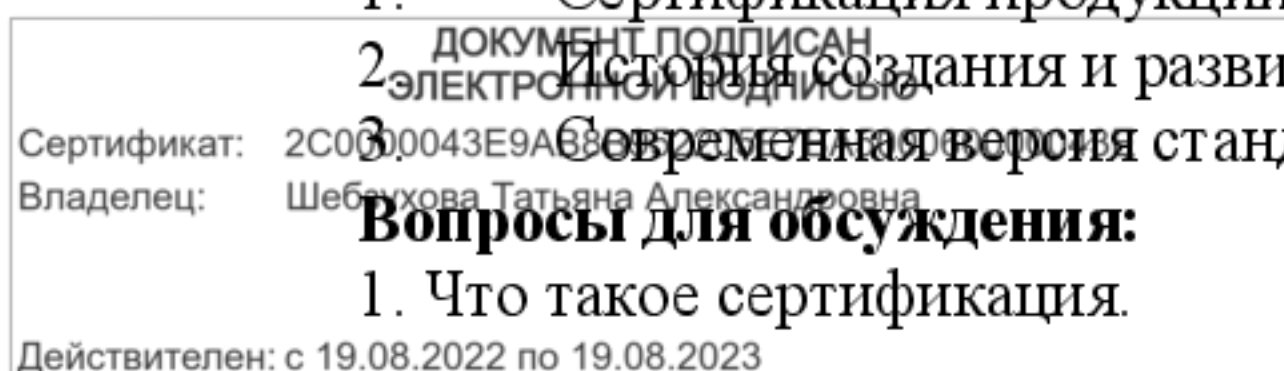
Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для собеседования:

1. Сертификация продукции, ее значение для управления качеством.
2. История создания и развития международных стандартов ИСО 9000.
3. Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое сертификация.



2. Перечислите схемы сертификации.
3. Что такое сертификат соответствия.

Задание 1: Изучить виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о нормативно-правовых документах в сфере гостиничной деятельности. Знать порядок сертификации систем качества и производств

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой литературе.

3. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов [Текст] / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

2. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг [Текст] / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Гродзенский, С. Менеджмент качества: учебное пособие [Текст] / С. Гродзенский. — М.: Проспект, 2019. — 200 с.

2. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Елисеева, А. В. Жагловская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — 978-5-906953-57-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84410.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания для обучающихся
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг»
для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-
курортной деятельности»**

Пятигорск, 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

Дисциплина «Менеджмент качества продукции и услуг» осваивается студентами в течение 81 часа. Часть этого времени (9 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (72 часа) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в теоретической, практической и научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области менеджмента качества продукции и услуг.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Менеджмент качества продукции и услуг» магистрантам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Магистрантам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям магистрантам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Менеджмент качества продукции и услуг»

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны

изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более

библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

4. Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-8

Тема 1. Качество как объект управления.

Цель: ознакомиться с природой качества как объекта управления, экономическими и социальными аспектами качества, установить связь между качеством услуг и конкурентоспособностью предприятия.

Форма контроля СРС: конспект

Вид самостоятельной работы:

1. конспектирование материалов;
2. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и составить конспект по теме «Качество как объект управления».

Задание 2. Составить глоссарий по теме «Качество как объект управления».

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.

Цель: изучить основные этапы развития деятельности по управлению качеством, комплексное и тотальное управление качеством, систему всеобщего управления качеством; ознакомиться с практикой управления качеством гостиничных услуг в России.

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. конспектирование материалов;
2. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Возникновение и развитие теории управления качеством».

Задание 2. Ответить на вопросы:

1. Охарактеризуйте основные этапы развития теории управления качеством
2. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ИЛИ ЗАКРЕПЛЕН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043F50A88B752205573A50006000043F
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства?

Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Цель: изучить стандарты ИСО серии 9000, управление качеством на основе стандартов ИСО 9000; ознакомиться с техникой управления на основе версии стандартов ИСО 9000.

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов;
3. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Управление качеством на основе стандартов ИСО».

Задание 2. Ответить на вопросы:

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
2. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000, какие требования она содержит.
3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000.

Тема 4. Методологические основы управления качеством.

Цель: изучить методологические основы управления качеством.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов;
3. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Методологические основы управления качеством».

Задание 2. Ответить на вопросы.

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

Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством.

Цель: изучить цели, принципы и правила сертификации систем качества; изучить порядок сертификации систем качества услуг гостиничного предприятия; ознакомиться с законодательными требованиями к качеству и безопасности услуг гостиничного предприятия, требованиями потребителя, правовыми основами государственного нормирования, видами нормативных документов, содержащих требования к гостиничному предприятию, его услугам и персоналу.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. конспектирование материалов;
2. самостоятельное изучение литературы.

Задания для €РС:

пец: Шебелухова Татьяна Александровна

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Сертификация и стандартизация в управлении качеством».

2. самостоятельное изучение литературы по теме задания для СРС:

Задание 2. Ответить на вопросы:

1. Что такое сертификация?
2. Перечислите схемы сертификации.
3. Что такое сертификат качества?

Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов;
3. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства».

Задание 2. Ответить на вопросы.

1. Чем отличается услуга от товара.
2. Что является товарной продукцией гостиничного предприятия.
3. Что представляет собой функция качества.

Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Цель: изучить типологию элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемую для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. конспектирование материалов;
2. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания».

Задание 2. Ответить на вопросы:

1. Как формируются ожидания потребителя по поводу заказанного обслуживания?
2. Объяснить механизм формирования восприятия гостем получаемого обслуживания.
3. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием?

Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Цель: изучить менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

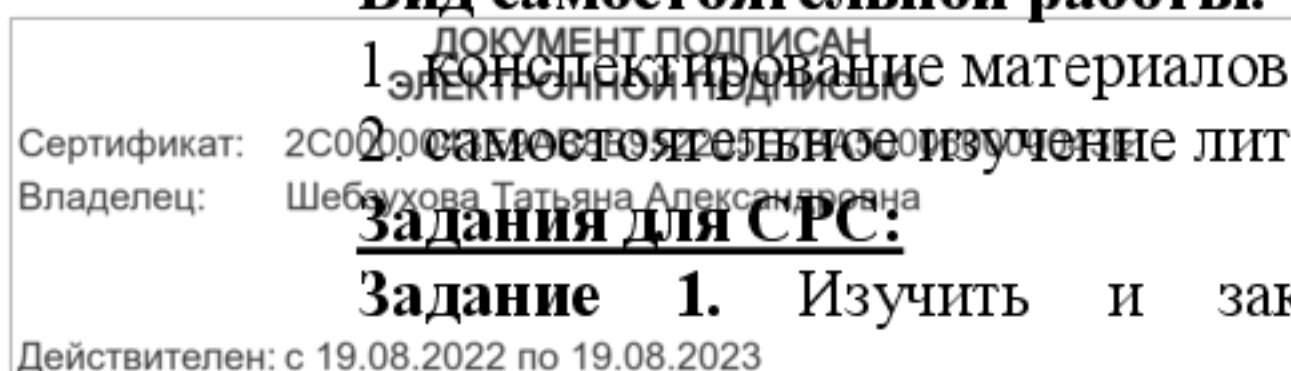
Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. конспектирование материалов;
2. самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Менеджмент качества



обслуживания на основе структурирования функции качества».

5. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов [Текст] / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

2. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг [Текст] / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Гродзенский, С. Менеджмент качества: учебное пособие [Текст] / С. Гродзенский. — М.: Проспект, 2019. — 200 с.

2. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Елисеева, А. В. Жагловская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — 978-5-906953-57-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84410.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023