МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных наук, математики и технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«____»_____20____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.07.16 Управление качеством услуг
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 44.03.04 - Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «___» _____ 20____ г. №____

Профиль – Сервис (для набора 2021)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Предметные: овладение основами теории управления качеством; овладение способами управления качеством оказываемых услуг; формирование взгляда на процесс управления качеством как на необходимый элемент менеджмента на предприятиях сервиса. Личностные: развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению; формирование готовности к саморазвитию; формирование личной ответственности в принятии решений; развитие общих способностей, общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач.

Задачи изучения дисциплины:

1. Формирование представлений о системах управления качеством.
2. Формирование целостного понимания функций менеджера на предприятиях сервиса через включение студентов в практическую познавательную деятельность, способствующую развитию их компетенций в области управления качеством.
3. Создание представления у студента о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении.
4. Создание представления у студента о контроле качества.
5. Создание представления у студента о международных нормативно-правовых документах и требованиях к стандартизации и сертификации систем управления качеством.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Управление качеством услуг является одним из аспектов управления деятельностью предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента (стратегического менеджмента, управления персоналом, проектами, производством, финансового менеджмента, экологического менеджмента, инновационного менеджмента), так как деятельность современного менеджера достаточно многогранна и предполагает решение значительного спектра задач, изучаемых в рамках перечисленных дисциплин. Управление качеством услуг является одной из ключевых функций менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любой компании. Управление качеством услуг, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка. Настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Проектирование услуг» и др. Управление качеством услуг связано также со стандартизацией («Стандартизация и сертификация в сервисе») и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов («Математика»).

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 7	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
Лекционные (ЛК)	18	18
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-1	ПК-1.1. Знать содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности изучаемых явлений и процессов, базовые теории в предметной области; закономерности, определяющие место предмета в общей картине мира; программы и учебники по преподаваемому предмету; основы общетеоретических дисциплин	Знать: содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности изучаемых явлений и процессов, базовые теории в предметной области; закономерности, определяющие место предмета в общей картине мира; программы и учебники по преподаваемому предмету; основы общетеоретических дисциплин в объеме, необходимом для

	в объеме, необходимом для решения педагогических, научнометодических и организационно-управленческих задач (педагогика, психология, возрастная физиология; школьная гигиена; методика преподавания предмета)	решения педагогических, научнометодических и организационно-управленческих задач (педагогика, психология, возрастная физиология; школьная гигиена; методика преподавания предмета)
ПК-1	ПК-1.2. Уметь анализировать базовые предметные научно-теоретические представления о сущности, закономерностях, принципах и особенностях изучаемых явлений и процессов	Уметь: анализировать базовые предметные научно-теоретические представления о сущности, закономерностях, принципах и особенностях изучаемых явлений и процессов
ПК-1	ПК-1.3. Владеть навыками понимания и системного анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональных задач	Владеть: навыками понимания и системного анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональных задач
ПК-2	ПК-2.1. Знать методику преподавания учебного предмета (закономерности процесса его преподавания; основные подходы, принципы, виды и приемы современных педагогических технологий); условия выбора образовательных технологий для достижения планируемых образовательных результатов обучения; теорию и методы управления образовательными системами, методику учебной и воспитательной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов и подсобных помещений к ним, средства обучения и их дидактические возможности; современные педагогические технологии реализации компетентностного подхода с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся; правила внутреннего распорядка;	Знать: методику преподавания учебного предмета (закономерности процесса его преподавания; основные подходы, принципы, виды и приемы современных педагогических технологий); условия выбора образовательных технологий для достижения планируемых образовательных результатов обучения; теорию и методы управления образовательными системами, методику учебной и воспитательной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов и подсобных помещений к ним, средства обучения и их дидактические возможности; современные педагогические технологии реализации компетентностного подхода с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся; правила внутреннего распорядка; правила

	правила по охране труда и требования к безопасности образовательной среды	по охране труда и требования к безопасности образовательной среды
ПК-2	ПК-2.2. Уметь использовать достижения отечественной и зарубежной методической мысли, современных методических направлений и концепций для решения конкретных задач практического характера; разрабатывать учебную документацию; самостоятельно планировать учебную работу в рамках образовательной программы и осуществлять реализацию программ по учебному предмету; разрабатывать технологическую карту урока, включая постановку его задач и планирование учебных результатов; управлять учебными группами с целью вовлечения обучающихся в процесс обучения, мотивируя их учебно-познавательную деятельность; планировать и осуществлять учебный процесс в соответствии с основной образовательной программой; проводить учебные занятия, опираясь на достижения в области педагогической и психологической наук, возрастной физиологии и школьной гигиены, а также современных информационных технологий и методик обучения; применять современные образовательные технологии, включая информационные, а также цифровые образовательные ресурсы; организовывать самостоятельную деятельность обучающихся, в том числе исследовательскую; использовать разнообразные формы, приемы,	Уметь: использовать достижения отечественной и зарубежной методической мысли, современных методических направлений и концепций для решения конкретных задач практического характера; разрабатывать учебную документацию; самостоятельно планировать учебную работу в рамках образовательной программы и осуществлять реализацию программ по учебному предмету; разрабатывать технологическую карту урока, включая постановку его задач и планирование учебных результатов; управлять учебными группами с целью вовлечения обучающихся в процесс обучения, мотивируя их учебно-познавательную деятельность; планировать и осуществлять учебный процесс в соответствии с основной образовательной программой; проводить учебные занятия, опираясь на достижения в области педагогической и психологической наук, возрастной физиологии и школьной гигиены, а также современных информационных технологий и методик обучения; применять современные образовательные технологии, включая информационные, а также цифровые образовательные ресурсы; организовывать самостоятельную деятельность обучающихся, в том числе исследовательскую; использовать разнообразные формы, приемы, методы и средства обучения, в том числе по индивидуальным

	методы и средства обучения, в том числе по индивидуальным учебным планам, ускоренным курсам в рамках федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования и среднего общего образования; осуществлять контрольно-оценочную деятельность в образовательном процессе; использовать современные способы оценивания в условиях ин формационно-коммуникационных технологий (ведение электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)	учебным планам, ускоренным курсам в рамках федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования и среднего общего образования; осуществлять контрольно-оценочную деятельность в образовательном процессе; использовать современные способы оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (ведение электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)
ПК-2	ПК-2.3. Владеть средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов-конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронными таблицами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения, аргументации своей позиции	Владеть: средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов-конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронными таблицами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения, аргументации своей позиции
ПК-3	ПК-3.1. Знать приоритетные направления развития образовательной системы РФ, требования примерных образовательных программ по учебному предмету; перечень и содержательные характеристики учебной документации по вопросам организации и реализации образовательного процесса; теорию и технологии учета возрастных особенностей	Знать: приоритетные направления развитияобразовательнойсистемы РФ, требования примерных образовательных программ по учебному предмету; перечень и содержательные характеристики учебной документации по вопросам организации и реализации образовательного процесса; теорию и технологии учета возрастных особенностей обучающихся; программы и

	обучающихся; программы и учебники по преподаваемому предмету	учебники по преподаваемому предмету
ПК-3	ПК-3.2. Уметь критически анализировать учебные материалы предметной области с точки зрения их научности, психолого-педагогической и методической целесообразности использования; конструировать содержание обучения по предмету в соответствии с уровнем развития научного знания и с учетом возрастных особенностей обучающихся; разрабатывать рабочую программу по предмету, курсу на основе примерных основных общеобразовательных программ и обеспечивать ее выполнение	Уметь: критически анализировать учебные материалы предметной области с точки зрения их научности, психолого-педагогической и методической целесообразности использования; конструировать содержание обучения по предмету в соответствии с уровнем развития научного знания и с учетом возрастных особенностей обучающихся; разрабатывать рабочую программу по предмету, курсу на основе примерных основных общеобразовательных программ и обеспечивать ее выполнение
ПК-3	ПК-3.3. Владеть навыками конструирования предметного содержания адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории	Владеть: навыками конструирования предметного содержания адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект.	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. Управление качеством и конкурентоспособность.	16	4	4	0	8

	1.2	Менеджмент и менеджмент качества.	Менеджмент и менеджмент качества. Особенности качества услуг.	16	4	4	0	8
	1.3	Теория измерения и оценки качества услуг.	Измерение и оценка качества услуг. Методы оценки качества услуг.	22	6	6	0	10
	1.4	TQM и ISO.	TQM и управление качеством через стандарты ISO. Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	18	4	4	0	10
Итого				72	18	18	0	36

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект.	Предпосылки возникновения качества как явления цивилизованного общества. Основные понятия: количество, качество, управление качеством, требования, возможности, СМК и .др. История возникновения теории управления качеством и всеобщего менеджмента качества;	2
	1.1	Управление качеством и к онкурентоспос обность.	Понятие конкуренция, конкурентоспособность. Характеристика конкурентоспособности услуг. Параметры конкурентоспособности услуг. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества. Инпотребности и аутопотребности.	2
	1.2	Менеджмент и менеджмент качества.	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества.	2

			Цикл Деминга.	
	1.2	Особенности качества услуг.	Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.	2
	1.3	Измерение и оценка качества услуг.	Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости.	3
	1.3	Методы оценки качества услуг.	Методы оценки качества услуг с позиции потребителя и исполнителя. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход, процессный подход, проблемный подход. Комбинированные методы	3
	1.4	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	Развитие систем менеджмента качества. Всеобщий контроль качества. Вклад и деятельность Международной Организации Стандартизации ISO (ИСО). Система менеджмента качества. Стандарты ISO (ИСО) серии 9000. Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Стратегия, политика и цели в области качества.	2
	1.4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	Стандарт ИСО 19011. Понятие аудита. Виды аудитов. Цель и задачи внутренних аудитов. Принципы проведения внутреннего аудита. Требования к компетентности внутренних аудиторов. Процесс управления программой аудита. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита СМК.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в управление качеством услуг. Исторический	Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Дэминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества. Особенности управления качеством в	2

		аспект.	Японии. Характерные черты японского опыта организации работ по улучшению качества. Кружки качества в Японии: сущность, задачи. Японский опыт в сравнении с западным (система оплаты труда , текучесть рабочей силы и др.). Отечественные системы управления качеством. История систем управления качеством: 1 этап История систем управления качеством: 2 этап История систем управления качеством: 3 этап История систем управления качеством:4 этап История систем управления качеством: 5 этап.	
	1.1	Управление качеством и к онкурентоспос обность.	Пять звезд качества как обобщение развития документированых систем качества.	2
	1.2	Менеджмент и менеджмент качества.	Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством.14 принципов философии Деминга. Характеристика уровней сравнимости экономических величин.	2
	1.2	Особенности качества услуг.	Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ.	2
	1.3	Измерение и оценка качества услуг.	Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грёнрооса, модель Кано, модель разрывов качества.	3
	1.3	Методы оценки качества услуг.	Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент	3
	1.4	TQM и управление качеством через стандарты	ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Процессы жизненного цикла продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Измерение, анализ и улучшение. Формулировка политики и целей в области качества.	2

		ISO.	Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов.	
	1.4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита.	2

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8

		Самооценка деятельности организаци и.Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.		
	1.2	Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	8
	1.3	Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация. Метрология в управлении качеством. Основные понятия. Организационное построение метрологического обеспечения РФ. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	10
	1.4	Интеллектуальная собственность в управлении качеством. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций.	10

		менеджмента. Взаимосвязь стандартов ИСО. ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.		

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

Фонд оценочных средств

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Щеглова, С.А. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 147 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Курочкина Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 172 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/490422
2. Рожков Николай Николаевич. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 154 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/493357

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Управление качеством жизни [Текст] / Лига М.Б., Захарова Е.Ю., Томских М.С.; отв. ред. А.Н. Хатькова. - Новосибирск : Наука, 2019. - 176 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Баканов Евгений Анатольевич. Управление услугами сферы культуры : учебное пособие для вузов / Е. А. Баканов, А. С. Тельманова, Н. М. Трусова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 202 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/496997
2. Ефремова Марина Владимировна. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - Москва : Юрайт, 2022. - 350 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/495766
3. Кобяк Марина Викторовна. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 502 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/492674

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»; Договор № 223/19-22 от 21.05.2019 г.	http://www.trmost.ru
ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019 г.	http://www.e.lanbook.ru
ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019 г.	http://www.biblio-online.ru
ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019 г.,	http://www.studentlibrary.ru
«Электронно-библиотечная система elibrary»; Договор № 223/18-125, от28.12.2018г. 28.12.2018-28.12.2019	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) Microsoft Open XML SDK 2.5 для Office

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения	

практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к опросу.

При подготовке к практическому или семинарскому занятию необходимо обратить внимание на перечень рекомендуемой литературы. Поставленные вопросы требуют использования комплекса знаний и рекомендованной литературы по заданной тематике.

Кейс. Занятие проходит в компьютерном классе с доступом в интернет.

Обучающимся выдается пакет документов по темам. Данный пакет содержит необходимую, но, возможно, не достаточную информацию по проблеме. Студентам следует сформулировать определения, систематизировать информацию, представить ее в виде схемы. Рекомендуется пользоваться интернетом для получения более подробной информации, а так же учебником:

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A

Контрольная работа. При подготовке к контрольной работе следует пользоваться материалами из списка литературы, основной упор делается на учебник:

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A.

Индивидуальные задания

Выполнить конспекты. В задании нужно выбрать тему, подготовить по ней сообщение, презентацию. После выступления задаются перекрестные вопросы: выступающий аудитории и аудитория выступающему. Вопросы формулируются в провокационной и парадоксальной форме. Используется дискуссия. Важно помнить, что необходимо приводить примеры из областей профильной сферы сервиса.

Терминологическая работа. На протяжении всего семестра студент должен вести словарь терминов, фиксируя их в специальной или рабочей тетради. Важно владеть терминологией, понимать значения этих слов, учиться ими оперировать в профессиональной речи. На одном из любого занятия в модуле (примерно один раз в месяц) проводится терминологическая работа. Студенты получают задание дать определение термину, либо по определению понять определяемое слово. В терминологической работе, как правило, 5-6 терминов. Подготовка к данному виду контроля следует осуществлять по стандарту ИСО 9000.

Разработчик/группа разработчиков:
Татьяна Владимировна Алёшкина

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой
_____ «___»_____20____г.