

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление качеством в сфере услуг» для студентов
направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) «Экономика впечатлений»

Ставрополь,
2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм общепрофессиональных (УК-1, ОПК-1, ОПК-3) компетенций, а также целостной системы знаний и навыков практической работы по системному подходу к управлению качеством продукции и услуг в рыночных условиях хозяйствования.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить историю развития системных подходов к управлению качеством;
- изучение основных методологических принципов управления качеством в сфере услуг;
- изучение отечественных и зарубежных систем управления качеством сервисных услуг;- научить организовывать работу по обеспечению качеством сервисных услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями стандартов ИСО 9000;
- овладеть инструментальными методами управления качеством;
- изучить порядок и последовательность процедур стандартизации сервисных услуг;- знать концепцию и идеологию Всеобщего управления качеством (TQM).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; - быть способным работать с информацией; - находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных;
- владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством; - пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;
- владея навыками разработки плана создания системы менеджмента качества (СМК) на предприятии; - проектировать организационную структуру СМК; моделировать процессы СМК; - осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК; - применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; - использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; - владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ "О защите прав потребителей".

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- материалы руководящих постановлений таможенных органов; рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи Практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у

студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;

- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на семинаре студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На семинаре можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на семинаре, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме семинара (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету (экзамену) в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.

- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к семинарскому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическая работа 1

Тема 1. Теоретические основы управления качеством услуг.

Цель: изучить сущность качества услуг, основные понятия в области качества продукции и услуг контроля качества, основные понятия в области качества продукции и услуг

Материальное обеспечение:

1. ГОСТ 15467.
2. ИСО 8402, ИСО 9000.

Вопросы для обсуждения

Данная часть задания включает обсуждение теоретических вопросов, которые студенты изучают дома при подготовке к занятию.

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие качества. Значение качества в удовлетворении потребностей человека.
3. Проблемы в области обеспечения качества, возможные пути его решения.
4. Необходимость системного подхода к решению проблемы качества на всех этапах жизненного цикла продукции.
5. Системы управления качеством – отечественные и зарубежные.
6. Виды деятельности, влияющие на качество.
7. Актуальность проблемы качества в России.
8. Значение систем управления качеством в обеспечении конкурентоспособности товаров и услуг.

Практическая работа 2

Задание 1. Анализ терминов и определений

Изучите содержание ГОСТ 15467. Выясните и укажите в отчете различия в следующих определениях в области качества: «свойство» и «показатель свойства»,

«качество» и показатель качества»,

«единичный и комплексный показатель качества»,

«комплексный и интегральный показатель качества»,

«оцениваемый и базовый показатель качества».

Задание 2. Изучите содержание ИСО 9000. Проведите сравнительный анализ определений:

- «качество» и «уровень качества»,
- «управление качеством» и «обеспечение качества»,
- «проверка качества» и «надзор за качеством»
- «несоответствие» и «дефект».

Отчет оформить произвольно.

Задание 3. Характеристика видов деятельности, влияющих на качество

Изучите стандарт ИСО 9001. Обозначьте виды деятельности (этапы жизненного цикла продукции), влияющие на качество, укажите при этом наименование и содержание структурного элемента системы качества. Результаты оформить в виде табл.1.1.

Таблица 1.1 - Виды деятельности, влияющие на качество

№ п/п	Вид деятельности, влияющий на качество	Наименование структурного элемента системы качества	Требования к структурному элементу системы качества
1	Маркетинг и изучение рынка	Качество в рамках маркетинга	<p>1. Требования к маркетингу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определить потребности в продукции - Определить рыночный спрос и сектор рынка- Определить требования потребителя путем анализа нужд рынка - Распространить информацию о всех требованиях потребителей <p>2. Определение технических требований к продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> - Эксплуатационные характеристики, - Органолептические характеристики, - Схема монтажа, размещения, - Применяемые стандарты и установленные законом правила, - Упаковка, - Проверка и обеспечение качества. <p>3. Информация от потребителей Обеспечить непрерывную работу системы обратной связи и контроля получаемой информации</p>

Задание 4. Используя, предложенные ниже этапы жизненного цикла продукции, изложите их в нужной последовательности, представив схематично в виде «петли качества»:

1. Производство
2. Упаковка и хранение
3. Сервисное обслуживание
4. Закупки сырья и комплектующих

5. Установка и ввод в эксплуатацию
6. Маркетинговые исследования
7. Утилизация
8. Проектирование и разработка
9. Проверка и контроль качества
10. Реализация и распределение
11. Послепродажная деятельность

Практическая работа 3

Тема 2. Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления.

Цель: изучить понятия и принципы Всеобщего управления качеством товаров и услуг; рассмотреть принципы всеобщего управления качеством.

Вопросы для обсуждения

Восемь принципов менеджмента качества являются главной и неотъемлемой частью стандартов ИСО 9000 для анализа со стороны руководства и выполнения предупреждающих действий.

Эти принципы не только создают фундамент для остальных положений этих стандартов, но, что более важно, дают высшему руководству основу для внедрения хорошей практики управления с целью поддержания системы менеджмента организации.

Задание 1. Изучив модель системы менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9000, дать характеристику 8 принципам Всеобщего управления качеством (табл. 2.1.):

Принцип	Характеристика (с указанием пунктов НД)
1. ориентация на потребителя;	
2. лидерство руководителя;	
3. вовлечение работников;	
4. процессный подход;	
5. системный подход к менеджменту;	
6. постоянное улучшение;	
7. принятие решений, основанное на фактах;	
взаимовыгодные отношения с поставщиками.	

Выполните следующие задания:

1. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.

2. Сравните подходы к управлению У.Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.

3. Каковы основные положения японской школы управления качеством?

4. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э.Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.

5. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж.Джурана.

6. Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э.Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым в следующие группы:

- миссия организации;
- цели в области качества;
- преобразование в философии менеджмента;
- работа в команде;
- совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

Практическая работа 4

7. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Таблица 2.2 - Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

Практическая работа 5

Тема 3. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.

Цель: рассмотреть необходимость разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятия сферы обслуживания; ознакомиться с элементами системы менеджмента качества, документированными процедурами различных организаций.

Вопросы для обсуждения

1. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг
2. Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг
3. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством
4. Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг
5. Документация системы менеджмента качества.
6. Процессный подход
7. Особенности управления качеством процесса предоставления услуги. Эффект от внедрения систем менеджмента качества

Практическая работа 6

Выполните предложенные задания.

Задание 1. Используя Стандарты ИСО серии 9000, изучите основные требования, предъявляемые к системам качества. Необходимо изучить содержание ГОСТ Р 9001. В тетради следует перечислить все элементы системы, дав им краткую характеристику.

Результаты представить в виде таблицы 3.1.

Таблица 3.1 – Элементы системы менеджмента качества

Элементы системы менеджмента качества	Характеристика элемента системы менеджмента качества

Задание 2. Ознакомиться со структурой документированной процедуры (ДП) по ГОСТ Р ИСО 9001. Результаты представить в виде таблицы 3.2.

Таблица 3.2 – структура документированных процедур системы менеджмента качества предприятия

Документированные процедуры	Характеристика и требования
Управление документацией	

Управление записями	
Внутренние аудиты	
Управление несоответствующей продукцией (услугами)	
Корректирующие действия	
Предупреждающие действия	

Практическая работа 7

Тема 4. Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000.

Цель: Изучить свойства и показатели качества продукции и услуг, изучить требования к системам менеджмента качества услуг, содержащиеся в МС ИСО 9000.

Вопросы для обсуждения

1. Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000
2. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.
3. Классификация показателей качества услуг.
4. Оценка уровня качества услуг.
5. Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000
6. Философия стандартов ISO серии 9000
7. Обеспечение качества путем внедрения стандартов ISO серии 9000
8. Краткая характеристика международных стандартов ISO серии 9000
9. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества на соответствие стандарта ISO серии 9001:2010.

Задание 1. Изучить нормативно-правовую базу требований к качеству услуг на примере стандартов на услуги гостиничных предприятий, туристических услуг и предприятий общественного питания. Результаты представить по каждому виду услуг в виде таблицы 4.1.

Таблица 4.1 – Требования к качеству услуг

Показатель качества	Требования к качеству
Гостиничные услуги	
Туристические услуги	
Услуги предприятий общественного питания	

Задание 2. На основе стандартов на конкретные группы услуг выявить градации по качеству (категория гостиницы, класс ресторана и пр.) и

критерии, по которым услуга относится к определённой категории. Анализ градаций товаров и услуг по качеству оформить по нижеследующей форме:

Группа продукции (товаров и услуг)	Градация по качеству	Критерии	Примеры, характеризующие различие в качестве товаров и услуг разной градации

Практическая работа 8

Тема 5. Роль статистических методов в управлении качеством.

Цель: Изучить статистические методы контроля качества товаров и услуг.

Вопросы для обсуждения

1. Какова роль семи статистических методов анализа на предприятии 2. Дайте характеристику Контрольным листкам и контрольным картам
3. Что такое диаграмма Парето и в каких ситуациях применяется.
4. Диаграмма рассеяния.
5. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.

Выполните предложенные задания.

Задание 1. Познакомиться с семью инструментами контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, метод стратификации, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты (воспользоваться презентацией или раздаточным материалом, предложенным преподавателем).

Ситуационная задача. По результатам обследования 5 семей определить наличие и характер связи между уровнем дохода семьи (тыс.руб.) и расходами на питание (тыс.руб) (табл.). Семьи 1 2 3 4 5 Доходы (x) 7,4 3,1 9,6 14,5 18,7 Расходы (y) 2,2 1,2 2,6 3,3 3,8

Решение. Строим ось X (доходы) от 0 до 19 тыс. руб. Ось Y (расходы) от 0 до 4 тыс. руб. В пределах осей координат последовательно наносим точки с соответствующими координатами: например, 3 точка $x=9,6$ $y=2,6$ и т.д.

Затем через эти точки проводим прямую линию, выходящую с нулевой точки координат таким образом, чтобы эта линия (эмпирическая корреляционная линия) разбила бы условную площадь группы точек на равные части (составить схему).

Практическая работа 9

Задание

1. Выбрать в качестве объекта предприятие или организацию.

2. На основании деятельности предприятия (организации) провести анализ соблюдения основных принципов Э. Деминга.

3. Аналогично оценить наличие в организации признаков «смертельных болезней» промышленности.

4. На основании анализа разработать рекомендации по совершенствованию деятельности в рамках соблюдения основных принципов философии качества Э.Деминга.

Практическая работа 10

Тема 6. Политика организации в области качества.

Цель: Изучить структуру и содержание политики в области качества организации. Выявить роль и значимость политики в области качества для предприятий сферы обслуживания.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие, сущность политики в области качества
2. Значение и необходимость политики в области качества предприятия
3. Содержание и структура политики в области качества

Выполните предложенные задания.

Задание 1. Разработка Политики и целей в области качества.

Разработайте Политику в области качества для предприятий сферы обслуживания.

Прежде чем приступить к выполнению задания, необходимо изучить основные требования, которым должна отвечать Политика в области качества. Согласно п.5.3. ГОСТ Р ИСО 9001 Политика в области качества должна:

- соответствовать целям организации;
- включать обязательство удовлетворять предъявляемые требования и постоянно улучшать эффективность системы качества;
- создавать базу для установления и пересмотра целей в области качества;
- доводиться до сотрудников организации и быть понятной им;- анализироваться с целью постоянного поддержания ее пригодности.

Кроме этого, Политика в области качества должна представлять собой краткий письменный документ (размещенный на одном листе формата А4), подписанный первым руководителем предприятия и осуществляться всеми членами предприятия.

Цель в области качества – то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества.

Под миссией понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

Изучение содержания политики в области качества

Практическая работа 11

Задание Используя рекомендации Р 50-601-27-92, изучить и записать в тетрадь составляющие политики в области качества, их рекомендуемые цели и характеристику на примере политики конкретного предприятия (п.п. 2.1.1., 2.1.2., 2.1.3., 2.1.4.). Запись произвести в табл. 6.1.

Таблица 6.1. - Характеристика составляющих политики в области качества

Составляющие политики в области качества	Принципы и рекомендуемые цели	Характеристика составляющих политики предприятия (фирмы)
Экономические и социальные цели предприятия Приоритетные цели предприятия по отношению к качеству продукции (работ, услуг) Основные принципы в организации обеспечения качества Распределение ответственности и обязанностей в области качества между руководителями и подразделениями.		

1.

2.

3. 4.

Задание 3. Изучение порядка формирования политики в области качества

На примере одного из предприятий изучить политику в области качества (предложенную преподавателем) и дать оценку соответствия ее составляющих элементам системы качества. Запись произвести в табл. 6.2.

Таблица 6.2. - Оценка соответствия составляющих политики в области качества элементам системы качества

Составляющие политики в области качества	Характеристика составляющих	Соответствие элементам системы качества

Сделать заключение в произвольной форме о соответствии политики качества элементам Р 50-601-27-92.

Практическая работа 12

Тема 7. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.

Цель: Изучить отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Сделать анализ и выводы. Изучить зарубежные системы качества Фейгенбаума, Кросби, Тагути, Исикавы. Сертификация производства. Изучить цели, условия, объекты и порядок инспекционного контроля сертифицированного производства.

Вопросы для обсуждения

1. Организация управления качеством услуг за рубежом.
2. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA) 3. Японские подходы к качеству. Кружки качества.
4. Общая характеристика состояния управления качеством в России
5. Системы качества СБТ, БИП
6. Системы качества: КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП

Задание 1. Изучение отечественных и зарубежных систем качества

Задание 1. Используя конспекты и учебное пособие проанализируйте зарубежные и отечественные системы качества. Результаты оформите в виде табл. 7.1.

Таблица 7.1. – Результаты анализа зарубежных систем качества

Наименование и сущность зарубежной или отечественно системы качества	Достоинства данной системы	Недостатки данной системы

Сделать вывод в произвольной форме.

Практическая работа 13

Тема 8. Стандартизация и сертификация сервисных услуг.

Цель: изучить стандартизацию как фактор определяющий качество товаров и услуг; ознакомиться с порядком сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ ISO 9001–2011 (МС ИСО 9001:2008); изучить последовательность действий при проведении сертификационных аудитов; подготовить и оформить комплект документов для сертификации системы менеджмента качества конкретного предприятия.

Выполните предложенные задания.

Задание 1. Изучить структуру и содержание ГОСТ Р ИСО 40.003–2012 «Порядок сертификации систем менеджмента качества» на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001–2008 (ИСО 9001:2008).

Задание 2. Изучить цели проведения сертификации систем менеджмента качества.

Задание 3. Изучить этапы и содержание работ по сертификации СМК.

Задание 4. Изучить последовательность действий при проведении на предприятии сертификационного аудита.

Задание 5. Подготовить документы для сертификации системы менеджмента качества конкретного предприятия (оформить заявку на проведение сертификации по форме, приведенной в прил. А, и привести перечень документов и сведений для анализа документации системы менеджмента качества) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 40.000–2012.

По ГОСТ Р 40.003 изучить последовательность процедур сертификации систем качества: организацию работ (предсертификационный этап) и три этапа сертификации.

Записать в тетрадь этапы сертификации систем качества и их содержание в виде табл. 8.1.

Таблица 8.1 - Этапы сертификации систем качества

Этапы сертификации систем качества	Содержание этапов сертификации систем качества
Организация работ по сертификации систем качества (предсертификационный этап) Этап 1. Предварительная оценка системы качества. Этап 2. Проверка и оценка системы качества в организации. Этап 3. Инспекционный контроль за сертифицированной системой качества	

Представьте в виде схемы этапы сертификации систем качества.

Изучение правил оформления сертификата соответствия на систему качества

Изучить ГОСТ Р 40.002 и записать в тетрадь правила оформления сертификата соответствия системы качества.

Изучение сертификата соответствия системы качества

Рассмотреть копии сертификатов соответствия систем качества разных предприятий (фирм). Обратит внимание на Орган, выдавший сертификат, на соответствие требованиям какого стандарта сертифицирована система качества, отличия знака соответствия на систему качества от знака соответствия на продукцию или услуги.

Записать в тетрадь содержание сертификата соответствия системы качества в виде табл. 8.2.

Таблица 8.2 - Содержание сертификата соответствия системы качества

№ п/п	Орган(служба) выдавшая сертификат	Предприятие, получившее сертификат	Система качества применительно к (продукции, услугам, работам)	Соответствие требованиям НД (шифр, название)	Вид знака соответствия	Дата Регистрации в Госреестре	Срок действия
1	2	3	4	5	6	7	8

Задание 6. Изучите структуру и содержание предложенного закона.

Ответьте на вопросы:

1. Федеральный закон (ФЗ) «О техническом регулировании» регулирует...
2. На что распространяется сфера применения ФЗ «О техническом регулировании»?
3. Сколько глав в этом законе?
4. Сколько статей в этом законе?
5. Когда вступил в силу ФЗ «О техническом регулировании»?
6. Какой срок отведен для принятия технических регламентов?

Задание 7. Ознакомьтесь с конкретным техническим регламентом, изучите его структуру и содержание. Дайте краткую характеристику этого технического регламента, ответив на главный вопрос: что является основной целью данного технического регламента?

Практическая работа 14

Тема 9. Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности

Цель: изучить нормативно-правовую базу управления качеством и стандартизации сервисных услуг

Выполните предложенные задания.

Первый этап формирования технического законодательства в России в области защиты прав потребителя, стандартизации и сертификации. Закон РФ «О

защите прав потребителя». Основные понятия: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, стандарт, безопасность товара. Права потребителя. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Основные положения.

Метрологический контроль и надзор за качеством продукции.

Закон РФ «О стандартизации». Стандартизация в целях обеспечения качества продукции, работ и услуг. Разновидности нормативных документов по стандартизации, действующие на территории РФ.

Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Основные положения. Сертификация как средство гарантии безопасности и качества продукции и услуг.

Второй этап формирования технического законодательства в России в области стандартизации и сертификации. Условия интеграции России во Всемирную торговую организацию (ВТО). Закон РФ «О техническом регулировании»: вопросы стандартизации (раздел 3), вопросы сертификации (разделы 4 и 5).

Практическая работа 15

Задание

1. Ознакомиться с нормативно-правовой базой обеспечения качества.
2. Решить конкретные ситуационные задачи, предложенные преподавателем, используя правовые и нормативные документы.

Ситуация 1. Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2019г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика. Права ли администрация?

Ситуация 2. 1 ноября 2019 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ?

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление качеством в сфере услуг» для студентов
направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) «Экономика впечатлений»

Ставрополь,
2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления подготовки 43.03.01 «Сервис» самостоятельное решение задач и ситуационных заданий по дисциплине «Управление качеством и стандартизация сферы услуг», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо в будущей профессии.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть контрольной работы должна отражать понимание студентом теоретического и практического значения исследуемых вопросов в сфере обслуживания. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению результатов деятельности по контролю качества услуг и предприятий сферы обслуживания в условиях рыночных отношений.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений о видах и методах контроля качества в сфере сервиса.

Самостоятельная работа состоит из решения задач и ситуационных заданий. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

-изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;

- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;

- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей института.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 - Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Номер задачи	Теоретические вопросы
А, Ж, Н, У	1, 7	1, 6
Б, З, О, Ф	2, 8	2, 7
В, И, П, Х	3, 9	3, 8
Г, К, Р, Ц, Ч	4, 10	4, 9
Д, Л, С, Ш, Щ	5, 1	5, 10
Е, Ё, М, Т, Э, Ю, Я	6, 2	6, 2

3. ЗАДАЧИ

Задача 1

1. Продукция по уровню качества делиться:

- а) высший, средний, пониженный, дефектный;
- б) высший, конкурентоспособный, неконкурентоспособный;
- в) высший, конкурентоспособный, пониженный, низший;
- г) высший, конкурентоспособный, качественный, низший.

2. Качество продукции должно ориентироваться на:

- а) производителя;
- б) потребителя;
- в) производителя и потребителя;
- г) требования рынка.

3. При инспекционном аудите органом по сертификации со ссылкой на п. 5.4.1 ISO 9001:2008 аудиторами было выдано уведомление о том, что одно из подразделений организации не представило цели в области качества. Организация считает, что целями в области качества являются цели по улучшению идентифицированных процессов СМК. Если соответствующим процессом данное подразделение не охвачено, то и целей в области качества у него не должно быть.

Задача 4

1. Современный потребитель отдает приоритет при приобретении товара:

- а) цене;
- б) качеству;
- в) цене и качеству;
- г) затратам на эксплуатацию.

2. Конкурентоспособная продукция соответствует:

- а) высокому уровню качества;
- б) высоким мировым стандартам;
- в) новейшей технологии;
- г) совершенно новой продукции.

3. В ходе аудита по п. 4.2.3 ISO 9001:2008 было зафиксировано следующее незначительное несоответствие: «На рабочих местах находились отдельные технологические документы, в которые не были внесены изменения». Вместе с тем выявленные документы относились к области бизнес-деятельности, не заявленной в области действия сертифицируемой СМК. Насколько правы аудиторы?

Задача 3

1. Требования потребителя на изготовление продукции формируются в виде:

- а) конкретных показателей, параметров, методов контроля и испытаний;
- б) конкретных показателей, параметров, характеристик;
- в) эксплуатационных характеристик;
- г) технических характеристик.

2. Высокое качество обеспечивает производителю:

- а) снижение уровня дефектности, брака;

- б) высокий престиж (имидж);
- в) дополнительные рынки сбыта;
- г) увеличение прибыли.

3. По итогам аудита СМ К было зафиксировано следующее несоответствие: «Понятие “руководитель процесса” в СМК не используется (приводится только его определение в Руководстве по качеству). Предполагается, что таковыми являются руководители подразделений. Как следствие, руководителями процессов (подпроцессов) не назначаются квалифицированные сотрудники — инженеры, мастера, рабочие».

Вопрос: Какое требование ISO 9001:2008 не выполнено, и какие корректирующие действия предполагает аудитор?

Задача 4

1. Контроль качества работы нацелен на:

- а) разработку методов проверки;
- б) выявление дефектов, брака и готовой продукции;
- в) обнаружение отклонений в производственном процессе;
- г) получение информации о состоянии и имеющихся отклонениях от утвержденной документации.

2. Контроль качества продукции на предприятии направлен на:

- а) проверку соответствия количественных и качественных характеристик и параметров;
- б) координацию полученной информации;
- в) выявление отклонений от ГОСТов, ТУ, ТЗ и т.д.
- г) разработку мероприятий по улучшению качества продукции.

Задача 5

1. Брак делится на:

- а) дефектный, окончательный;
- б) дефектный, исправимый;
- в) исправимый, нестандартный;
- г) исправимый, неисправимый.

2. К годной продукции относятся:

- а) продукция, отвечающая требованиям технологического процесса;
- б) продукция, параметры которой соответствуют всем требованиям действующей нормативно-технической документации;
- в) продукция, отвечающая требованиям заказчика;
- г) продукция, прошедшая все стадии контроля.

3. Руководителю торговой фирмы потребовалось провести специальное мероприятие, чтобы стимулировать продажу товаров. Лучшему продавцу выделялась премия в виде бесплатной поездки на Бермуды вместе с супругой (или с супругом), где они могли бы поиграть в гольф на лучших площадках мира. Прошло почти 3 месяца, а увеличения объема продаж почему-то не наблюдалось. Руководитель объяснял это себе тем, что продавцы «не тянут». Тогда он пригласил специалиста со стороны, чтобы тот развил у продавцов умение хорошо торговать и разработал программу, стимулирующую побудительные мотивы с целью «дать толчок продажам».

Приглашенный специалист отправился в торговые отделы и базы фирмы и увидел на стоянках автомобили с подставками для ружей. Всюду в подсобках находились охотничьи и рыболовные принадлежности. По всем имеющимся признакам было видно,

что тут работают люди, увлекающиеся охотой и рыбалкой. И ни один человек из всей команды продавцов не интересовался гольфом.

1. Какое условие какой теории мотивации было нарушено руководителем фирмы?
2. Что следует предпринять руководителю, что стимулировать объем продаж?

Задача 6

1. Производственное предприятие ООО «Российские косметологические средства» получило протокол испытания заводской лаборатории с заключением о несоответствии краски для волос и парфюмерных средств по содержанию свинца и кадмия. Часть производственной партии уже была реализована в салонах красоты.

Задание. Проанализируйте и ответьте на вопросы: Каковы должны быть действия предприятия-изготовителя? Какие предупредительные мероприятия должны быть предусмотрены? Ответ аргументируйте.

Задача 7

1. Дистрибьютор иностранной компании, импортирующей свою парфюмернокосметическую продукцию в Россию, получил информацию о ее несоответствии требованиям технического регламента Белоруссии. Дистрибьютор отказался принимать какие-либо меры мотивируя это тем, что он не является изготовителем. Роспотребнадзор проверил информацию о несоответствии и оштрафовал дистрибьютора.

Задание. Проанализируйте и ответьте на вопросы: Правомочны ли действия дистрибьютора и Роспотребнадзора? Ответ аргументируйте на основании ФЗ-«О защите прав потребителей».

Задача 8

1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации «ФОРД» было принято следующее определение качества: *«Качество – это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах»*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация «ФОРД» приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем: покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».*

Задание: Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

2. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Вопросы:

1. Как может развиваться дискуссия дальше?
2. Какие варианты может предложить руководитель, чтобы найти решение проблемы?
3. Какое единственно верное решение следует принять и почему?

Задача 9

Фирма «Тойота» открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «*Неустанная погоня за совершенством*» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Липидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВазе: «*Что вы производите?*» Ответы были очевидными – автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «*Вы участвуете в представлении услуг на транспортировке*»

Задание: Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Задача 10

Г.Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Задание: Как вы думаете, какие из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Теоретические вопросы

1. Актуальность проблемы качества на современном этапе.
2. Сущность, роль, понятие качества: основные термины и определения в области качества продукции и услуг.
3. Классификация и характеристика потребностей.
4. Требования к качеству продукции и услуг.
5. Аспекты повышения качества
6. Статистические методы контроля качества: годы, ученые
7. Заслуги Деминга в развитии УКП. Джуран и его вклад в развитие УКП
8. Ноль дефектов Кросби. Система контроля качества Фейгенбаума
9. Исикава и его заслуги в УКП. В чем суть высокого экономического развития Японии
10. Дайте характеристику отечественным системам качества

3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Актуальность проблемы качества на современном этапе.
2. Сущность, роль, понятие качества: основные термины и определения в области качества продукции и услуг.
3. Классификация и характеристика потребностей.
4. Требования к качеству продукции и услуг.
5. Аспекты повышения качества
6. Что такое качество продукции или услуг
7. Что такое управление качеством

8. Что такое показатель качества
9. Что такое услуга
10. Что такое потребности, классификация по степени удовлетворения товарами и услугами
11. Классификация потребностей по социальному фактору
12. Требования к качеству
13. К обязательным требованиям относят
14. Основные этапы развития УКП
15. Какова заслуга Тейлора в развитии УК
16. Когда сформировалось УКП
17. В чем суть научных основ управления Тейлора
18. Статистические методы контроля качества: годы, ученые
19. Заслуги Деминга в развитии УКП. Джуран и его вклад в развитие УКП
20. Ноль дефектов Кросби. Система контроля качества Фейгенбаума
21. Исикава и его заслуги в УКП. В чем суть высокого экономического развития Японии
22. Дайте характеристику отечественным системам качества
23. В чем достоинства и недостатки отечественных систем УК
24. В чем принципиальное отличие КСУКП от БИП и СБТ
25. Международные стандарты ИСО серии 9000: причины возникновения
26. Характеристика 1-й версии МС ИСО 9000
27. Характеристика 2-й версии МС ИСО 9000
28. Характеристика последней версии МС ИСО 9000
29. Что такое «система менеджмента качества»
30. Основные элементы СМК
31. Цели и задачи СМК
32. Преимущества внедрения СМК
33. Принципы СМК
34. Основные этапы построения системы менеджмента качества
35. Политика предприятия в области качества
36. Документация и структура системы менеджмента качества
37. Что такое «политика предприятия в области качества», цель политики
38. Что важно включать в политику в области качества
39. Что представляет собой документирование СМК и каково его значение
40. Назовите требования к документам СМК
41. Каковы основные задачи документирования СМК
42. Каковы выгоды от документирования СМК
43. Какова общепринятая структура документации СМК
44. Отечественные и зарубежные премии в области качества
45. История Всемирного Дня качества
46. Японская модель УК
47. Основные понятия и сущность управления качеством услуг
48. Актуальность проблемы качества в сфере оказания услуг.
49. Основные понятия, связанные с услугами.
50. Принципы сертификации СМК в сфере услуг
51. Нормативная база сертификации СМК
52. Причины, побуждающих российские предприятия сертифицировать системы качества
53. Порядок сертификации СМК
54. Сертификация систем качества на малых предприятиях. Особенности сертификации СМК предприятий сферы услуг.

55. Сертификация СМК в международных органах сертификации
56. Что подтверждает и характеризует сертифицированная СМК
57. Назовите документ, в соответствии с которым проводится сертификация систем менеджмента качества.
58. Каковы цели сертификации систем менеджмента качества?
59. Назовите объекты аудита при сертификации систем менеджмента качества.
60. Каков срок действия сертификата СМК?
61. Основания для внепланового контроля СМК
62. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества: цели, структура, функции участников
63. Порядок и последовательность процедур проведения сертификации систем качества.
64. Сертификация производств.
65. Совместная сертификация систем качества с зарубежными органами по сертификации: цели, суть, задачи
66. Отличительные особенности знака соответствия сертифицированной системы качества.
67. TQM: понятие, сущность, стратегия.

Критерии оценивания компетенций*

Промежуточная аттестация в форме зачета

«Зачет» выставляется студенту, если он, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода, используя основные принципы сервисной деятельности, базовые общепринятые правила, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач, понимает базовые принципы постановки задач сбора, обработки, интерпретации и анализа данных и выработки управленческих решений. Выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции освоены на минимальном уровне.

«Незачет» выставляется студенту, если он не способен выделять проблемную ситуацию, не осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода, используя основные принципы сервисной деятельности, базовые общепринятые правила, не может формулировать цель проекта, определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и не определяет ожидаемые результаты решения задач, не понимает базовые принципы постановки.

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя тестовые задания различного типа.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции ОПК-1 и ОПК-2.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования орфографическим словарем.

При проверке задания, оцениваются последовательность и правильность ответов.

