

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»
Инженерный факультет
Институт непрерывного образования



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по международной
деятельности и дополнительному
образованию

Т.Б. Великжанина

(подпись)

М.П.

« 28 » июня 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Декан инженерного факультета

(подпись) Р.З. Тулькубаев.
(инициалы, фамилия)

« 28 » июня 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
И.о. директора института
непрерывного образования

(подпись)

Е.П. Кислова

« 28 » июня 2021 г.

Программа повышения квалификации

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ:
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД**

(наименование программы)

УФА 2021 год

Общая характеристика программы

1.1 Цель реализации программы

Развитие рыночной экономики, открытость информации в сети интернет, глобализация приводят к тому, что клиенты компаний становятся более чувствительными к качеству оказываемых услуг. И компании все больше заинтересованы во внедрении системы клиентоориентированного подхода, поскольку покупатели и пользователи услуг могут легко уйти к конкурентным компаниям. 99 % компаний, заявляют, что они клиентоориентированы, и только о клиентоориентированности 1 % компаний говорят сами покупатели

Целью реализации программы является совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в условиях рыночной экономики предприятиям санаторно-курортной сферы.

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 октября 2015 г. N 717н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по подбору персонала (рекрутер)»

<https://base.garant.ru/71244618/>

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей»

<https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=320695>

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 27 сентября 2018 г. N 600н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по безопасности товаров и услуг для детей"

<https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=322540>

1.2 Требования к результатам обучения

Компетенции слушателей и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции слушателя	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Поиск и привлечение персонала	ИД 1. Отбор и оценка кандидатов. Управление персоналом.	ИД 1.1 Знать: Технологии анализа резюме кандидата. Технологии проведения собеседований. Инструменты оценки и

		<p>тестирования кандидатов.</p> <p>Этические нормы при работе с кандидатами и работодателями.</p> <p>Законодательство Российской Федерации о персональных данных.</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации.</p> <p>ИД 1.2 Уметь:</p> <p>Анализировать резюме кандидата и оценивать его соответствие профилю должности.</p> <p>Разрабатывать план структурированного собеседования.</p> <p>Проводить собеседование с использованием средств связи и лично.</p> <p>Интерпретировать результаты собеседования.</p> <p>Осуществлять профессиональную и личностную оценку кандидатов с использованием соответствующих инструментов.</p> <p>Устно и письменно общаться с кандидатами.</p> <p>Налаживать и поддерживать контакты в профессиональной среде.</p> <p>ИД 1.3 Владеть навыками:</p> <p>Отбор и анализ информации о потенциальных кандидатах.</p> <p>Оценка профессиональной</p>
--	--	--

		<p>квалификации кандидата.</p> <p>Презентация вакансии кандидату.</p> <p>Принятие решения о представлении кандидата работодателю.</p> <p>Проверка рекомендаций с прежних мест работы на отобранных кандидатов.</p>
<p>Приём и размещение гостей</p>	<p>ИД 2. Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>	<p>ИД 2.1 Знать:</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>Требования охраны труда.</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> <p>ИД 2.2 Уметь:</p> <p>Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте.</p> <p>Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба.</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного</p>

		<p>комплекса или иного средства размещения.</p> <p>ИД 2.3 Владеть навыками:</p> <p>Выполнение поручений непосредственного руководителя по побудке гостей, доставке им корреспонденции в номер</p> <p>Информирование непосредственного руководителя о проблемах, жалобах, комментариях гостей, пропажах и найденных вещах</p> <p>Дежурство в вестибюле гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>Безопасность товаров и услуг для детей</p>	<p>ИД 3. Технический контроль и оценка безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования, производства, транспортировки, хранения и реализации</p>	<p>ИД 3.1 Знать:</p> <p>Нормативные правовые акты, методическая документация, регламентирующие качество и безопасность товаров и услуг.</p> <p>Российские и международные нормативные правовые акты, методическая документация, регламентирующие качество и безопасность детских товаров и услуг.</p> <p>Методы сравнительного визуального, критического, конструктивного и практического анализа, используемые для оценки эстетики, функциональности, практичности,</p>

		<p>безопасности, физиологичности детских товаров и услуг.</p> <p>Методы и процедуры проведения технического контроля, используемые при контроле безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Требования, предъявляемые к документации, составляемой по результатам технического контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Требования гигиены, физиологии, педагогики, эргономики к производству детских товаров и оказанию услуг для детей.</p> <p>Классификации товаров и услуг для детей, их особенности с учетом возрастной психологии, физиологии, гигиены детей.</p> <p>Компьютерные программы, предназначенные для моделирования, визуализации и автоматизированного проектирования товаров и оказания услуг для детей.</p> <p>Рекомендации педагогов, педиатров, педагогов-психологов, физиологов по безопасности, развивающим и</p>
--	--	---

		<p>обучающим функциям, гигиеничности, эстетичности и этичности детских товаров и услуг для детей.</p> <p>Возрастно-психологический и психолого-педагогический подходы к обеспечению информационно-психологической безопасности детей и подростков.</p> <p>ИД 3.2 Уметь:</p> <p>Планировать последовательность проведения технического контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Разрабатывать технические условия и технические требования для проведения контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Критически оценивать эстетику, функциональность, практичность, безопасность, физиологичность детских товаров и услуг.</p> <p>Определять меры по выбору и применению методов и средств измерения и контроля, используемых при контроле безопасности товаров и услуг для детей, на стадии проектирования и производства.</p>
--	--	---

		<p>ИД 3.3 Владеть навыками:</p> <p>Определение основных этапов процесса технического контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Разработка технических условий и технических требований к материалам, комплектующим и упаковке, используемым при производстве товаров и оказании услуг для детей.</p> <p>Разработка технических условий и технических требований к методикам и оборудованию, используемым при производстве товаров и оказании услуг для детей.</p> <p>Определение номенклатуры, показателей безопасности и качества, значений контролируемых параметров при проведении технического контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Разработка рекомендаций по выбору и применению методов и средств измерения и контроля, используемых при проведении технического контроля безопасности товаров и</p>
--	--	---

		<p>услуг для детей, на стадии проектирования и производства.</p> <p>Составление инструкций, регламентов и технологической карты по проведению технического контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p> <p>Определение последовательности проведения технического контроля и проверок в процессе входного, операционного и приемочного контроля безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования и производства.</p>
--	--	---

1.3. Трудоемкость программы

Нормативная трудоемкость по данной программе – 72 часа.

1.4. Форма обучения

Форма обучения – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Категория слушателей – лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

Программа курса рассчитана для сотрудников санаторно-курортных учреждений, занимающихся повышением производительности труда, непосредственно контактирующих с клиентами, а так же для желающих повысить качество предоставляемых услуг.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

2.1. Учебный план

Темы	Общая трудоемкость, час	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, час.								СРС час	Промежуточная аттестация (при наличии)
		Аудиторные занятия, час.*				Дистанционные занятия, час.					
		всего	из них			всего	из них				
ЛК	ПЗ.		ЛР	ЛК	ПЗ.		ЛР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Всеобщее управление качеством	10	6	1	1			2	2		4	
Бережливое производство	8	4	1	1			1	1		4	
Стандартизация и сертификация качества	12	6	2	2			1	1		6	
Менеджмент персонала	10	4	1	1			1	1		6	
Безопасность жизнедеятельности	8	4	1	1			1	1		4	
Организация сервиса	12	6	1	1			2	2		6	
Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме	10	4	1	1			1	1		6	
Итоговая аттестация - тестирование	2							2		0	
Итого	72	34						2		36	

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Тема и содержание (краткая аннотация занятия)	Форма изучения материалов (лекции, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа)	Кол-во часов Ауд. работы	Формируемая компетенция (из профессионального стандарта)
1	2	3	4	5
1	<p><i>Всеобщее управление качеством</i> Основные понятия управления качеством. Развитие систем управления качеством продукции. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Германии. Опыт управления качеством во Франции. Опыт управления качеством в Китае. Выработка политики предприятия в области качества. Анализ состояния управления качеством предприятия. Сертификация систем управления качеством. Разработка документации систем качества. Модуль 2 Стратегия всеобщего управления. Мотивации предприятий к непрерывному совершенствованию качества. Методическое обеспечение всеобщего управления качеством. Самооценка как сопоставительный анализ управления качеством на предприятии Краткая характеристика МС ИСО серии 9000. Гармонизация положений управления качеством. Содержание процессного подхода к управлению</p>	<p>Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа</p>	6	<p>ИД 3. Технический контроль и оценка безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования, производства, транспортировки, хранения и реализации</p>

	<p>качеством. Классификация методов управления качеством.</p> <p>Ориентация на потребителя. Взаимовыгодные отношения.</p>			
2	<p><i>Бережливое производство</i></p> <p>Инструменты и методы бережливого Управления потоком создания ценности, Бережливый офис, Внедрение бережливого производства. Оценка эффективности проектов по бережливому производству.</p>	<p>Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа</p>	4	<p>ИД 3. Технический контроль и оценка безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования, производства, транспортировки, хранения и реализации</p>
3	<p><i>Стандартизация и сертификация качества</i></p> <p>Законодательство в области стандартизации, сертификации и метрологии. Современная организационно-правовая структура Национальной Системы Стандартизации и взаимодействие органов по стандартизации в РФ. Национальный орган по стандартизации в РФ. Ведущие организации в составе Росстандарта – головные научно-исследовательские институты. Структура ГОСТ Р, методология разработки и утверждения. Стандарт организации: назначение и задачи. Общие положения и методология его разработки. Технические условия: их роль и назначение, структура (основные разделы), порядок разработки, согласования и утверждения технических условий</p> <p>Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) – основные цели и задачи. Общероссийские</p>	<p>Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа</p>	4	<p>ИД 3. Технический контроль и оценка безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования, производства, транспортировки, хранения и реализации</p>

	классификаторы: их виды, структура и назначение.			
4	<p><i>Менеджмент персонала</i> Основы организации труда. Кадровая политика Рынок труда и трудовые ресурсы. Управление формированием персонала Подготовка и повышение квалификации кадров за рубежом. Маркетинг персонала. Сущность и принципы маркетинга персонала. Управление деловой карьерой. Аттестация кадров. Система показателей, характеризующих кадровый потенциал организации, Управление развитием кадрового потенциала. Организация внутрифирменного стимулирования и оплаты труда.</p>	Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа	4	ИД 1. Отбор и оценка кандидатов. Управление персоналом.
5	<p><i>Безопасность жизнедеятельности</i> Введение в безопасность. Основные понятия и определения. Человек и техносфера. Идентификация и воздействие на человека вредных и опасных факторов среды обитания. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения. Обеспечение комфортных условий для жизни и деятельности человека. Психофизиологические и эргономические основы безопасности. Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации. Управление безопасностью жизнедеятельности.</p>	Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа	4	ИД 1. Отбор и оценка кандидатов. Управление персоналом. ИД 2. Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. ИД 3. Технический контроль и оценка безопасности товаров и услуг для детей на стадии проектирования, производства,

				транспортировки, хранения и реализации
6	<p><i>Организация сервиса</i> Услуга как специфический продукт сервисной деятельности и потребности человека. Организация обслуживания потребителей. Контактная зона. Сервисные технологии обслуживания. Культура и психология сервиса.</p>	<p>Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа</p>	6	<p>ИД 2. Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>
7	<p><i>Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме</i> Рынок СКСиТ. Рыночный механизм регулирования СКСиТ. Государственно-правовое регулирование СКСиТ. Анализ экономической значимости и тенденций развития СКСиТ (функции, показатели). Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия. Ценообразование в СКСиТ. Экономика труда на предприятиях СКСиТ. Инновации</p>	<p>Лекция, семинарские занятия, самостоятельная работа</p>	4	<p>ИД 1. Отбор и оценка кандидатов. Управление персоналом. ИД 2. Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОГРАММЕ

Тестовые задания

Представление о качестве основано на:

- А. требованиях и пожеланиях потребителей;
- В. принципах деятельности производителей;
- С. законодательных требованиях государства.

Ценность продукции для производителя — это:

- А. максимально возможная цена продукции;
- В. отсутствие препятствий для продажи продукции;
- С. высокое качество продукции.

Ценность продукции для потребителя — это:

- А. низкая цена без учета качества продукции;
- В. высокое качество без учета стоимости продукции;
- С. разумное сочетание цены и качества.

Управление качеством:

- А. включает менеджмент качества;
- В. то же, что менеджмент качества;
- С. является частью менеджмента.

Планирование качества — это:

- А. определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- В. определение характеристик качества нового изделия;
- С. планирование производства бездефектной продукции.

Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

- А. шесть фаз;
- В. пять фаз;
- С. четыре фазы.

«Звезда» качества не включает:

- А. систему мотивации;
- В. систему взаимоотношений с поставщиками;
- С. систему взаимоотношений с инвесторами.

Методология всеобщего управления качеством (TQM) — это:

- А. система обеспечения качества продукции;
- В. экспертиза продукции предприятия;
- С. совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Роль руководства компании в TQM:

- А. руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- В. эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании;
- С. эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

В менеджменте качества участвуют:

- А. все службы и подразделения компании;
- В. только служба менеджмента качества;
- С. руководство компании и служба менеджмента качества.

Менеджмент качества связан:

- А. только с производственными подразделениями компании;
- В. со всей системой управления компании;
- С. с внешними поставщиками компании.

Какая из функций не является функцией менеджмента качества:

- А. надзор за полнотой контроля качества;
- В. участие в проведении приемочного контроля;
- С. обучение персонала в области качества.

Какой из ниже приведённых тезисов неверен. Внедрение методов TQM требует:

- А. вовлечения и обучения всего персонала;
- В. мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- С. смены персонала компании.

Сертификация — это:

- А. процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- В. процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- С. согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

Система сертификации действует на:

- А. уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- В. национальном, региональном и международном уровнях;
- С. отраслевом уровне.

Аккредитация — это:

- А. признание соответствия продукции на уровне государства;
- В. официальное признание компетентности испытательной лаборатории;
- С. официальное признание прав предприятия выпускать определенную

Сертификация всегда носит:

- А. добровольный характер по всем видам продукции;
- В. обязательный характер по всем видам продукции;
- С. законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации.

Национальными органами по сертификации являются:

- А. соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
- В. Росстандарт;
- С. испытательные лаборатории по видам продукции.

Затраты на качество — это:

- А. затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- В. затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- С. затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

Затраты на несоответствие — это:

- А. затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
- В. затраты на исправление дефектов;
- С. компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

Домик качества — это:

- А. таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования

функции качества;

В. лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;

С. эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.

Рейтинг потребительских требований — это:

А. упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;

В. упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;

С. статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.

Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

А. разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;

В. экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;

С. только для существующих продуктов и процессов.

Бизнес-процесс — это:

А. процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);

В. структурированная логически замкнутая (начало—процесс—результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;

С. характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

Реинжиниринг бизнес-процессов — это:

А. метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;

В. изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;

С. метод перестройки технологии производственной деятельности.

Методы «точно вовремя» — это:

А. совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет по ставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;

В. методы своевременности разработки планов реструктуризации;

С. методы выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

Методы управления знаниями - это:

А. методы обучения персонала предприятия;

В. управление процессами приобретения и использования знаний в системах

управления персонала, управления бизнес-процессами;

С. распространение информации о предприятии.

Реструктуризация это:

А. изменение организационной структуры предприятия;

В. изменение условий погашения задолженностей предприятия;

С. комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.
По ГОСТ ИСО 9000-2011 управление качеством это:

- А. увеличение способности выполнять требования к качеству.
- В. выполнение требования к качеству;
- С. создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

ГОСТ ИСО 9001-2011:

- А. описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;
- В. устанавливает требования к системам менеджмента качества;
- С. содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества.

К принципам системы менеджмента качества не относится:

- А. Ориентация на потребителя
- В. Вовлечение руководства
- С. Процессный подход.

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества содержится в:

- А. ГОСТ Р ИСО 9004-2010;
- В. ГОСТ Р ИСО 14001-2007;
- С. ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

Методические указания по применению статистических методов в системе менеджмента качества приведены в:

- А. ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005;
- В. ГОСТ Р ИСО 9004-2010;
- С. ГОСТ ИСО 9000-2011.

Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов это:

- А. результативность;
- В. эффективность;
- С. прослеживаемость.

Документация системы менеджмента качества должна включать в себя:

- А. документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- В. устав организации;
- С. С. руководство по управлению финансами.

Преимущество процессного подхода состоит:

- А. в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии;
- В. в разработке политики в области качества;
- С. в поддержании в рабочем состоянии соответствующих записей

План качества это документ, определяющий

- А. процессы системы менеджмента и ресурсы, которые предстоит применять к конкретной продукции;

В. требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки;

С. требования к записям.

Отличительными особенностями услуг являются:

1. неосвязаемость услуг;
2. неразрывность производства и потребления услуги;
3. незабываемость услуг.

Обслуживание это:

1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.

Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

Производственные услуги – это:

1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

1. поиск понимания;
2. призыв к совести;
3. жалоба.

Социальные потребности это потребности в:

1. в самовыражении;
2. в познании,
3. в жилье.

Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. обслуживание на дому;
2. индивидуальное обслуживание;
3. письменное обслуживание.

Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
3. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

1. 0 – 45 см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

Чем же проявляются основные выгоды от внедрения клиентоориентированности?

1. Приобретая лояльных клиентов, клиентоориентированная компания лишает прибыли своих конкурентов, так как клиенты перестают приобретать у конкурентов продукцию или услуги.
2. Лояльные клиенты менее чувствительны к цене, поэтому готовы больше заплатить за продукцию клиентоориентированной компании.
3. Как следствие, клиентоориентированная компания может продавать свою продукцию или услуги дороже конкурентов.
4. Все выше перечисленное верно

Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг?

- 1) техническое регулирование;
- 2) оценка соответствия;
- 3) стандартизация;
- 4) сертификация;

В зависимости от требований к объектам стандартизации ... подразделяют на государственный, отраслевой и республиканский?

- 1) норматив;
- 2) стандарт;
- 3) регламент;
- 4) эталон;

... отечественной стандартизации обеспечивается периодической проверкой стандартов, внесением в них изменений, а так же своевременным пересмотром или отменой стандартов?

- 1) плановость;

- 2) перспективность;
- 3) динамичность;
- 4) надежность;

... - рациональное сокращение видов, типов, и размеров изделий одинакового функционального назначения, а также узлов и деталей, входящих в изделие с целью ограниченного числа взаимозаменяемых узлов и деталей, позволяющих собрать новые изделия с добавлением определенного количества оригинальных элементов?

- 1) типизация;
- 2) унификация;
- 3) специализация;
- 4) спецификация;

Правовые основы стандартизации в России установлены Законом Российской Федерации

- 1) О стандартизации;
- 2) О техническом регулировании;
- 3) Об обеспечении единства измерений;
- 4) О измерении;

Общероссийские классификаторы технико-экономической информации это - ...?

- 1) правовой документ;
- 2) технический документ;
- 3) нормативный документ;
- 4) научный документ;

...являются объектами авторского права?

- 1) СТП;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) ОКС;

Порядок разработки, принятия, введения в действие, применения и ведения общероссийских классификаторов технико-экономической информации устанавливает...?

- 1) ГОСТ;
- 2) Госстандарт;
- 3) Постановление правительства;
- 4) Научный институт;

в ... указывают сроки выполнения каждой стадии, включаемой в содержание работы в целом, содержание и структуру будущего стандарта, перечень требований к объекту стандартизации, список заинтересованных потенциальных потребителей этого стандарта?

- 1) техническом регламенте;
- 2) техническом условии;
- 3) техническом задании;
- 4) техническом договоре;

... стандарта предусмотрена при прекращении выпуска продукции, которая производилась по данному нормативному документу?

- 1) разработка;
- 2) отмена;
- 3) пересмотр;
- 4) преостановление;

Чтобы иметь право свою продукцию этим знаком, необходимо получить лицензию в территориальном органе Госстандарта России?

- 1) маркировать;
- 2) распространять;
- 3) импортировать;
- 4) экспортировать;

. ... предназначен для использования при построении каталогов, указателей, тематических выборочных перечней и автоматизированных баз данных нормативных документов?

- 1) ОСТ;
- 2) ОКС;
- 3) СТП;
- 4) ГОСТ;

Величина суммарного уменьшения затрат в народном хозяйстве страны в связи с применением конкретного стандарта на единицу стандартизируемой продукции -?

- 1) эффективность;
- 2) затраты;
- 3) экономия;
- 4) надежность;

Основной нормативно-технический документ по стандартизации?

- 1) Федеральный закон "О техническом регулировании";
- 2) Стандарт;
- 3) Техусловие;
- 4) Федеральный закон "О стандартизации";

выпускают министерства, являющиеся головными по видам выпускаемой продукции?

- 1) РСТ;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) СТП;

... работ по стандартизации обеспечивается выпуском опережающих стандартов, которые будут оптимальные в будущем?

- 1) обязательность;
- 2) перспективность;
- 3) системность;
- 4) надежность;

... - свойство независимо изготовленных деталей, узлов и агрегатов обеспечивать беспрепятственную сборку машин и выполнять свое служебное назначение?

- 1) **взаимозаменяемость;**
- 2) агрегатирование;
- 3) унификация;
- 4) типизация;

Исключительное право официального опубликования ГОСТов и ОКС имеет?

- 1) Соответствующее Министерство;
- 2) Отраслевое ведомство;
- 3) **Госстандарт РФ;**
- 4) Правительство РФ;

Государственный контроль и надзор за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов осуществляется на стадии?

- 1) разработки и изготовления;
- 2) подготовки и реализации;
- 3) **всего жизненного цикла ПРУ;**
- 4) внедрения;

Заявка на разработку стандарта подается в ...?

- 1) Госстандарт;
- 2) Технический комитет;
- 3) НИИ метрологии РФ;
- 4) Правительство РФ;

Маркировка продукции знаком соответствия государственных стандартов является процедурой ...?

- 1) **добровольной;**
- 2) обязательной;
- 3) свободной;
- 4) запрещенной;

Организации, представляющие в глобальном процессе стандартизации интересы крупных территориальных образований или континентов?

- 1) официальные международные;
- 2) национальные;
- 3) **региональные;**
- 4) государственные;

Межгосударственный Совет по стандартизации представляет интересы стран?

- 1) Европы;
- 2) СЭВ;
- 3) **СНГ;**
- 4) ОПЭК;

... - соотношение общего эффекта применения результатов работ по стандартизации и затрат на их применение?

- 1) качество;
- 2) **эффективность;**
- 3) свойство;
- 4) характеристика;

... эффективность заключается в том, что реализуемые на практике обязательные требования к продукции положительно отражаются на здоровье, уровне жизни людей?

- 1) **социальная;**
- 2) информационная;
- 3) техническая;
- 4) стабильная;

Вопросы по стандартизации решаются в:

- 1) правительстве.
- 2) Государственной Думе.
- 3) министерстве.
- 4) **Госстандарте.**

Общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций и органов власти (в том числе, национальных органов по стандартизации), которое создано на добровольной основе для разработки государственных, региональных и международных стандартов – это...

1. инженерное общество
2. орган по стандартизации
3. **технический комитет по стандартизации**
4. служба стандартизации

Структурно выделенное подразделение органа исполнительной власти или субъекта хозяйствования, которое обеспечивает организацию и проведение работ по стандартизации в пределах установленной компетенции – это...

1. технический комитет по стандартизации
2. орган государственного надзора за стандартами
3. **служба стандартизации**
4. испытательная лаборатории

Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области – это...

1. постановление правительства
2. технические условия
- 3. стандарт**
4. технический регламент

Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это...

1. национальный стандарт
- 2. технические условия**
3. сертификат
4. рекомендации по стандартизации

Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливают...

- 1. основополагающие стандарты**
2. стандарты на термины и определения
3. стандарты на продукцию
4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа)

Что из перечисленного не является формой адаптации персонала:

- а) адаптация молодых специалистов на должностях мастеров и специалистов продолжительностью до 3 лет;
- б) собственно развитие человеческих ресурсов организации на протяжении всего периода работы до ухода конкретного сотрудника на пенсию;
- в) введение в должность руководящего работника продолжительностью до 1 года;
- г) среди перечисленных вариантов правильного нет.

При каком методе обучения субъектом обучения являются только менеджеры и профессионалы:

- а) деловые игры;
- б) корпоративные университеты;
- в) аудиторные программы;
- г) ученичество.

Что из перечисленного не является методом оценки деятельности сотрудников:

- а) 360 градусов;
- б) критические эпизоды;
- в) выборочное голосование;
- г) принудительное распределение.

Что из перечисленного является методом оценки деятельности сотрудников:

- а) 360 градусов;

- б) критические эпизоды;
- в) принудительное распределение;
- г) все выше перечисленные варианты.

Метод оценки деятельности сотрудников, при котором проводится всесторонняя оценка на основе информации, поступающей из различных источников внутри фирмы, а также за ее пределами, называется:

- а) рейтинговые шкалы;
- б) рабочие стандарты;
- в) ранжирование;
- г) среди перечисленных вариантов правильного нет.

Метод оценки деятельности сотрудников, при котором анализируются записи непосредственного начальника о наиболее успешных и крайне неудачных действиях, предпринятых сотрудником на рабочем месте за оценочный период, называется:

- а) рабочие стандарты;
- б) критические эпизоды;
- в) принудительное распределение;
- г) среди перечисленных вариантов правильного нет.

Метод оценки деятельности сотрудников, при котором деятельность сотрудника сопоставляется с определенным ранее или ожидаемым уровнем выработки, называется:

- а) ранжирование;
- б) принудительное распределение;
- в) критические эпизоды;
- г) рабочие стандарты;

Метод оценки деятельности сотрудников, сочетающий элементы традиционной оценочной шкалы и критического эпизода, называется:

- а) рейтинговые шкалы поведенческих якорей;
- б) рейтинговые шкалы критических эпизодов;
- в) рейтинговые шкалы принудительного распределения;
- г) среди перечисленных вариантов правильного нет.

Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников называется:

- а) оценочное интервью;
- б) рабочее интервью;
- в) выборочное интервью;
- г) рейтинговое интервью.

Прямое денежное вознаграждение - это:

- а) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;
- б) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- в) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- г) все выше перечисленные варианты.

Метод оценки деятельности сотрудников, при котором сотрудники распределяются в ряд в соответствии с уровнем выполнения ими деятельности по одиночному либо комплексному критерию, называется:

- а) рабочие стандарты;
- б) критические эпизоды;
- в) рейтинговые шкалы поведенческих якорей;
- г) среди перечисленных вариантов правильного нет.

Косвенное денежное вознаграждение - это:

- а) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;
- б) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- в) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- г) все выше перечисленные варианты.

Нематериальное вознаграждение - это:

- а) выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных;
- б) денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта и пр.;
- в) удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник;
- г) все выше перечисленные варианты.

Проблемы российского трудового менталитета определяются:

- а) полярностью психологического портрета российского работника;
- б) иждивенчеством, как формой проявления ментальности;
- в) недоверием к власти;
- г) отсутствием свободы в выборе профессии.

Иерархия потребностей Маслоу выделяет следующие основные категории потребностей:

- а) физиологические, в безопасности, социальные, в уважении, в самовыражении;
- б) стремление к успеху, стремление к власти, стремление к признанию;
- в) гигиенические и мотивационные;
- г) низшие, промежуточные, высшие.

5.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

5.1. Список основной и дополнительной учебной литературы, электронных ресурсов по программе

1.Всеобщее управление качеством

Основная литература:

1. Федюков, В.И. Аудит качества: учебное пособие / В.И.Федюков, Е.Ю.Салдаева; Поволжский государственный технологический университет. -Иошкар-Ола: ПГТУ, 2017. -187 с.: ил. -Библиогр.: с. 98 -ISBN 978-5-8158-1406-6; [Электронный ресурс]. -URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476966>

2. Зубков, Ю.П. Внутренний аудит систем менеджмента качества: учебное пособие / Ю.П.Зубков. -Москва: АСМС, 2012. -160 с. -ISBN 978-5-93088-103-5; [Электронный ресурс]. -URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137057>

3. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш.Магомедов, Г.Е.Беспалова. -Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. -335 с.: ил. -Библиогр.в кн. -ISBN 978-5-394-01715-5; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785>

Дополнительная литература:

1. Александров, С.Л. Аудиты, постоянно полезные организациям: учебное пособие / С.Л.Александров, Ю.В.Зорин, В.А.Новиков; Академия стандартизации, метрологии и сертификации. -Москва: АСМС, 2015. -169 с.: ил., схем., табл. -Библиогр.: с. 162-164 -ISBN 978-5-93088-154-7; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430969>

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н.Михеева, М.В.Сероштан. -2-е изд., испр. и доп. -Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. -531 с.: ил. -Библиогр.: с. 481-487 -ISBN 978-5-394-01078-1; [Электронный ресурс]. -URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

3. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности: учебник / А.Н.Австриевских, В.М.Кантере, И.В.Сурков, Е.О.Ермолаева. -2-е изд., испр. и доп. -Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2007. -272 с.: табл., схем. -(Питание практика технология гигиена качество безопасность). -ISBN 5-379-00088-6; 978-5-379-00088-2; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=5739129>

2. Бережливое производство

1. Елагина, В. Б. Менеджмент качества и основы бережливого производства : учебное пособие : [16+] / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 178 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612616> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-2163-7. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

Лайкер, Д.К. Лидерство на всех уровнях бережливого производства [Электронный ресурс]: практическое руководство / Д.К. Лайкер. - М.: Альпина Паблицер, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002577>

3. Стандартизация и сертификация качества

1. Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436> (дата обращения: 21.05.2021). – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст : электронный.

2. Андреева, Т. В. Стандартизация, метрология и подготовка соответствия на предприятиях общественного питания : учебное пособие : [16+] / Т. В. Андреева. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2020. – 148 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573974> (дата обращения: 21.05.2021). – ISBN 978-5-4377-0129-4. – Текст : электронный.

3. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие : [16+] / М. Мастепаненко, И. Шарипов, И. Воротников и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2020. – 144 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614089> (дата обращения: 21.05.2021). – Текст : электронный.

4. Крысова, Е. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е. В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1869-9. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Тарасова, О. Г. Метрология, стандартизация и подтверждение соответствия : учебное пособие : [16+] / О. Г. Тарасова, Э. А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 80 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612666> (дата обращения: 21.05.2021). – ISBN 978-5-8158-2127-9. – Текст : электронный.

2. Смирнов, В. Г. Стандартизация и качество продукции : учебное пособие : [12+] / В. Г. Смирнов, М. С. Капица, И. Э. Чиркун. – 2-е изд., стер. – Минск : РИПО, 2016. – 303 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463686> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-572-6. – Текст : электронный.

4. Менеджмент персонала

Основная литература

1. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337> (дата обращения: 04.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03547-0. – Текст : электронный.

2. Акцораева, Н. Г. Менеджмент качества инновационного продукта : учебное пособие : [16+] / Н. Г. Акцораева. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 194 с. : схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234> (дата обращения: 04.02.2020). – Библиогр.: с. 169-170. – ISBN 978-5-8158-2074-6. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Герчикова, И.Н. Менеджмент: практикум : учебное пособие / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 799 с. : табл., граф., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00889-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115014>

2. Менеджмент : учебник / ред. М.М. Максимцова, М.А. Комарова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 343 с. : табл., схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02247-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115008>

3. Люханова, С.В. Менеджмент организации : учебное пособие : [16+] / С.В. Люханова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 332 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562200> (дата обращения: 04.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0220-7. – Текст : электронный.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Ведомости (www.vedomosti.ru).
2. РБК - Daily (www.rbcdaily.ru).
3. Коммерсант - Daily (www.kommersant.ru).
4. Российский бизнес-газета (www.rg.ru/bussines).
5. Экономика и жизнь (www.eg-online.ru).
6. Harvard Business Review – российское издание (<http://www.hbrussia.ru>).
7. Компания (www.ko.ru).
8. Российское предпринимательство (http://creativeconomy.ru/mag_gp).
9. Проблемы теории и практики управления (<http://www.ptpu.ru>).
10. РБК (<http://magazine.rbc.ru>).
11. Секрет фирмы (www.sf-online.ru).
12. Эксперт (www.expert.ru).
13. Forbes/Форбс (<http://axelspringer.ru/editions/forbes>).
14. <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.

15. [http:// www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.

16. [http:// www.ptpu.ru](http://www.ptpu.ru) Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту.

17. [http:// www.devbusiness.ru](http://www.devbusiness.ru) Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.

18. [http:// www.emd.ru](http://www.emd.ru) Сайт компании «Евро менеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.

19. [http:// www.mc-ma.narod.ru/portal.htm](http://www.mc-ma.narod.ru/portal.htm) Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.

20. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online», договор с ООО «Нексмедиа» № 836 от 29.08.2017

21. База данных Web of Science, договор с ГПНТБ России № WoS/43 от 01.04.2017

22. Система электронного тестирования на базе Moodle <http://moodle.bashedu.ru/course/view.php?id=2841>

23. Пакет офисных приложений профессионального уровня OfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition № 0301100003613000104-1 от 17.06.2013 г.

24. Серверная операционная система Windows Server Standard 2012 Russian OLP NL AcademicEdition 2Proc № 0301100003613000104-1 от 17.06.2013 г.

25. Операционная система для персонального компьютера Win SL & Russian OLP NL AcademicEdition Legalization GetGenuine № 0301100003613000104-1 от 17.06.2013 г.

26. Обновление операционной системы для персонального компьютера WindowsProfessional 8 RussianUpgradeOLPNLAcademicEdition № 0301100003613000104-1 от 17.06.2013 г.

5. Безопасность жизнедеятельности

Основная литература

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник / А. А. Солдатов, Н. П. Кириллов, М. Ю. Мартынова и др. ; Российский государственный социальный университет. – Москва : Российский государственный социальный университет, 2019. – 556 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574155> (дата обращения: 21.05.2021). – ISBN 978-5-7139-1383-0. – Текст : электронный.

2. Хамидуллин, Р. Я. Безопасность жизнедеятельности : учебник : [12+] / Р. Я. Хамидуллин, И. В. Никитин. – Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2020. – 138 с. : ил. – (Университетская серия). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602816> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр.: с. 126 - 127. – ISBN 978-5-4257-0483-2. – DOI 10.37791/978-5-4257-0483-2-2020-1-138. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник : [16+] / под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 453 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573161> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03216-5. – Текст : электронный.

2. Дыхан, Л. Б. Основы биологической безопасности : учебное пособие : [16+] / Л. Б. Дыхан ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 98 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561288> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр.: с. 86-90. – ISBN 978-5-9275-3062-5. – Текст : электронный.

6. Организация сервиса

Основная литература

1. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3503-8. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья : учебное пособие / С. Д. Галиуллина, О. С. Коган, И. Д. Тупиев, О. М. Иванова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС), Кафедра «История, психология, педагогика» и др. – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 67 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445126> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-722-5. – Текст : электронный.

2. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум : [16+] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. –

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.

3. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие : [16+] / А. С. Соколов, Н. П. Манько, Т. В. Рассохина, В. Г. Гуляев ; под ред. А. С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр.: с. 262 - 265. – ISBN 978-5-98699-299-0. – Текст : электронный.

4. Чернышева, Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Т. Л. Чернышева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст : электронный.

5. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.96 № 2-ФЗ).

6. Международные стандарты серии ИСО 9000 – 2000.

7. ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

8. ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг»

9. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

10. Номенклатура показателей качества. ОК 002-93 (ОКУН).

Общероссийский классификатор услуг населению.

11. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

12. Правила оказания услуг в РФ

7. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме

Основная литература

1. Предпринимательство : учебник / И. К. Ларионов, К. В. Антипов, А. Н. Герасин и др. ; под ред. И. К. Ларионова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 191 с. : ил. – (Учебные издания для магистров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573196> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03079-6. – Текст : электронный.

2. Шевчук, И. А. Социальное предпринимательство : учебное пособие : [16+] / И. А. Шевчук, Е. Л. Цай ; Севастопольский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова. – Севастополь : Севастопольский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2019. – 101 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611348> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Управление проектами в области социального предпринимательства : учебное пособие : [10+] / Ю. Н. Арай, О. В. Бандалюк, Д. И. Баркан и др. ; Санкт-Петербургский государственный университет. – Санкт-Петербург : Издательство Санкт-Петербургского Государственного Университета, 2017. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498260> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-288-05719-9. – Текст : электронный.

2. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г. П. Воронин ; учред. Росстандарт, Всероссийская организация качества и др.. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2017. – № 10(964). – 118 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473390>. – ISSN 0038-9692. – Текст : электронный.

3. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И. С. Барчуков. – Москва : Юнити, 2015. – 303 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117886> (дата обращения: 21.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-01100-8. – Текст : электронный.

2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

<p>1. <i>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</i> аудитория № 302 (корпус инженерного факультета),</p>	<p>Аудитория № 302 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, проектор Nec M361X(M361XG) LCD 3600Lm XGA(1024x768) 3000:1, экран ScreenMedia Economy-P 1:1 180x180с.</p>	<p>1) APM WinMachine на 24 сетевых учебных лицензий (+2 преподавательских лицензий). Договор №263 от 07.12.2012 г. 2) Office Standard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition №114 от 12.11.2014</p>
<p>2. <i>Учебная аудитория для проведения практических занятий:</i> аудитория № 302 (корпус инженерного факультета)</p>	<p>Аудитория № 403 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, персональные компьютеры – 24 шт.</p>	
<p>3. <i>Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций № 302 (корпус инженерного</i></p>	<p>Читальный зал Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, стенд по</p>	

<p><i>факультета),</i></p> <p>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 302 (корпус инженерного факультета)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: читальный зал, библиотека (главный корпус), аудитория № 403 компьютерный класс (корпус инженерного факультета).</p>	<p>пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p> <p style="text-align: center;">Библиотека</p> <p>Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 4 шт, сканер – 1 шт.</p>	
--	--	--

7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Наименование учебного модуля/раздела программы	1 нед	2нед	Итоговая аттестация	Итого часов
<i>Всеобщее управление качеством</i>	10		0	10
<i>Бережливое производство</i>		8	0	8
<i>Стандартизация и сертификация качества</i>		12	0	12
<i>Менеджмент персонала</i>	10		0	10
<i>Безопасность жизнедеятельности</i>	8		0	8
<i>Организация сервиса</i>	8	4	0	12
<i>Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме</i>		10	0	10
<i>Итоговая аттестация</i>		2	2	4
Итого часов	36	36	2	72

8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы осуществляется в виде междисциплинарного зачета в тестовой форме на основе стобалльной системы оценок по основным разделам программы.

Перечень тем и вопросов, выносимых на междисциплинарный экзамен, приведен в разделе 4.

Слушатель считается аттестованным, если имеет не менее 60% правильных ответов из 100% (от 60 до 80% оценка «хорошо» от 81 балла оценка «Отлично») по всем разделам программы, выносимым на зачёт.

9. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Бакиева Глюса Рафаеловна, кандидат экономических наук, доцент

(Менеджмент персонала, Бережливое производство, Организация сервиса, Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме)

Баннова Анна Владимировна, кандидат химических наук, доцент
(Всеобщее управление качеством, Стандартизация и сертификация качества, Безопасность жизнедеятельности)