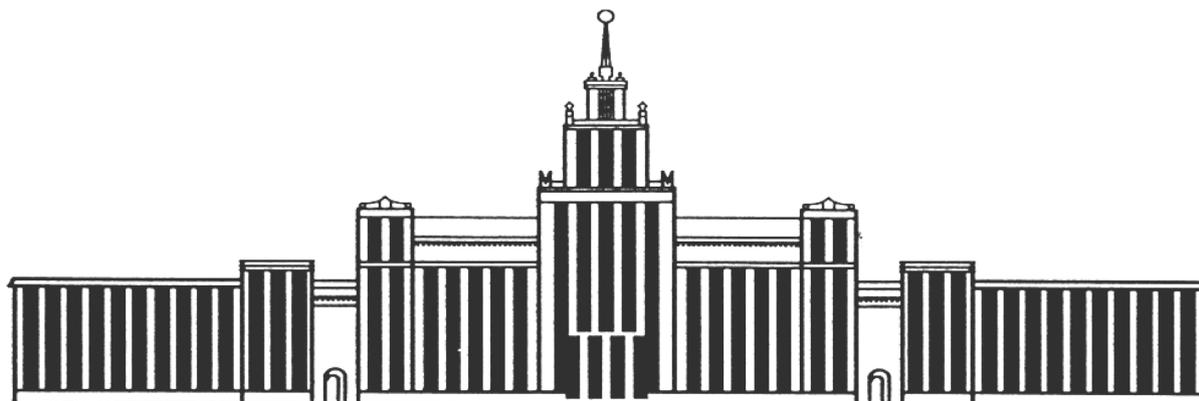

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ж.А. Зеленская

**ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Институт экономики, торговли и технологий
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

Ж.А. Зеленская

ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Зеленская, Ж.А.

Основы обеспечения качества сервисных услуг: методические указания по самостоятельной работе / Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 17 с.

Методические указания по самостоятельной работе предназначены для студентов Высшей школы экономики и управления, как руководство для организации самостоятельной работы при выполнении практических работ, подготовки и написании рефератов, по изучению теоретических основ дисциплин, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для студентов по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервисная деятельность на транспорте».

Введение

В связи с введением в образовательный процесс Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ.

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом. При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Самостоятельная работа может проходить в лекционном кабинете, лаборатории, виварии, компьютерном зале, библиотеке, дома.

Цели и задачи дисциплины

Цель изучения данного курса – формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи дисциплины:

- дать основные подходы моделирования процессов сервиса и формирования клиентурных отношений;
- научиться учитывать основные психологические особенности потребителя;
- научить использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- познакомить с методами статистического анализа и диагностики объектов сервиса;
- дать методы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы) |
|---|--|
| ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2) | Знать: – технологии процесса сервиса – системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. |
| | Уметь: – разрабатывать технологии процесса сервиса; – развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; – развивать системы клиентских отношений. |
| | Владеть: – методами разработки технологии процесса сервиса; – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса; – возможностью развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. |
| ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12) | Знать: – понятие качества и его роль в современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; – роль качества в индустрии сервиса. |
| | Уметь: – применять понятие качества и его роль в |

| | |
|--|--|
| | современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; – применять роль качества в индустрии сервиса; – применять инновационные технологии управления качеством. |
| | Владеть: – навыками применять понятие качества и его роль в современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; – навыками применять роль качества в индустрии сервиса; – навыками применять инновационные технологии управления качеством. |

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к уровню подготовленности обучающегося. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала; изучение словарей, справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов; подготовка курсовых и выпускных работ; опытно-экспериментальная работа; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой, регулирует ее объем на одно учебное занятие и осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по каждой дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем не менее 3 часов.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося. В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Изучение и конспектирование учебных пособий

Тема 4. Управление качеством в процессе проектирования и разработок на уровне территориальных промышленных комплексов

1. Особенности стандартов ИСО серии 9000 -2000.
2. Принципы управления качеством, их характеристика.
3. Процессный и системный подходы, их характеристика.
4. Тенденции и мотивы внедрения и сертификации систем качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000.
5. Сертификация систем менеджмента качества, ее особенности.
6. Задачи и функции службы технического контроля качества продукции на предприятии.
7. Виды и методы технического контроля качества продукции.
8. Статистические методы контроля качества продукции.
9. Классификация, учет и анализ брака и рекламаций.

Тема 5. Основы управления качеством в процессе закупок

1. Основной понятийный аппарат процедуры сертификации продукции и систем качества.

2. Испытательные лаборатории и их аккредитация.
3. Разновидности систем сертификации продукции.
4. Правовая база сертификации продукции и систем качества в РФ.

Тема 6. Управление качеством в процессе производства и обслуживания

1. Принципы, правила и порядок проведения сертификации продукции и систем качества.
2. Схемы, применяемые при обязательной сертификации.
3. Порядок сертификации импортируемой продукции в России.
4. Сертификация систем обеспечения качества.

Тема 7. Механизм формирования государственной политики в области качества продукции (работ, услуг)

1. Классификация затрат на качество.
2. Сущность и практическое использование функционально-стоимостного анализа (ФСА) для снижения затрат на продукцию (работы, услуги).
3. Затраты и конкурентоспособность продукции (работ, услуг) в сфере городского хозяйства.
4. Сущность и значение процесса управления затратами на качество при проведении проектного анализа.
5. Характеристика состава проектного анализа.

Написание тематических рефератов на проблемные темы

1. Понятие конкурентоспособности и конкуренции. Диалектическая связь конкуренции и конкурентоспособности. Роль качества в повышении конкурентоспособности туристской фирмы. Механизм формирования качества услуги и его составные элементы.
2. Права потребителей на качество, безопасность товаров (услуг) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе) в свете федерального закона « О защите прав потребителей». Надлежащее и ненадлежащее качество
3. Особенности установления показателей качества к услугам, в том числе туристским . Показатели качества. Единичные, комплексные. Классификация показателей по различным признакам.
4. Методика оценки интегрального показателя качества. Факторы и признаки, формирующие качество услуги. Особенности оценки интегрального показателя качества для туристских услуг.
5. Методы оценки и контроля качества. Сертификация. Аккредитация. Испытания. Оценка мастерства и др. Виды испытаний продукции, выпускаемой для нужд туристской индустрии . Аккредитация и порядок проведения работ. Оценка мастерства исполнителя, критерии оценки. Особенности оценки качества туристских услуг (в том числе : бытовых услуг, услуг общественного питания, услуг досуговых центров, медицинских услуг и др.). Методика оценки уровня качества туристской услуги и ее инфраструктурных элементов.

6. Комплексный подход к оценке уровня качества туристской фирмы и ее инфраструктурных элементов. Оценка безопасности, организации производства, персонала. Инновационные формы и методы оценки. Статистические методы контроля качества

7. Национальная система управления качеством. Принципы формирования системы. Организационная структура участников национальной системы управления качеством индустрии туризма и гостеприимства. Программы создания и реализации систем управления качеством на региональном уровне.

8. Нормативно-правовые основы деятельности в области качества. Техническое регулирование, его цели, принципы, субъекты

9. Основные понятия в области менеджмента качества. Основные положения стандартов серии ИСО 9000 и ИСО 14000. Модель системы менеджмента качества для турфирмы. Восемь принципов системы менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение работников, постоянное улучшение, процессный подход, системный подход, принятие решений основанных на фактах и взаимовыгодные отношения с поставщиками.

10. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в туристской фирме. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы.

11. Разработка политики в области качества и элементов системы. Разработка руководства по качеству. Матрица полномочий. Сертификация системы менеджмента качества. Требования к экспертам. Этапы сертификации. Премии по качеству.

Подготовка к промежуточной аттестации

1. Сущность и роль качества в современных условиях хозяйствования.
2. Основные исторические этапы развития управления качеством.
3. Комплексное управление качеством, его сущность.
4. Тотальное (всеобщее) управление качеством, его особенности.
5. Основные понятия и показатели оценки качества продукции.
6. Система управления качеством, ее основные цели и принципы.
7. Стандарты, их классификация.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. Система QS-9000, ее характеристика.
10. Задачи и функции службы технического контроля качества продукции на предприятии.
11. Виды и методы технического контроля качества продукции.
12. Статистические методы контроля качества продукции, их характеристика.
13. Классификация, учет и анализ брака и рекламаций.
14. Затраты на качество продукции (работ, услуг), их классификация.
15. Использование функционально-стоимостного анализа (ФСА) для снижения затрат на продукцию.

16. Затраты и конкурентоспособность, их взаимосвязь.
17. Технические условия, их особенности.
18. Политика предприятия в области качества. Планирование и организация работ по качеству.
19. Обучение и мотивация персонала. Контроль качества на предприятии.
20. Разработка мероприятий и принятие решений по вопросам качества руководством предприятия.
21. Особенности взаимодействия предприятия с внешней средой по вопросам качества продукции (работ, услуг).
22. Основные понятия сертификации продукции. Испытательные лаборатории, их характеристика.
23. Системы сертификации, их классификация.
24. Правовые основы сертификации. Законы РФ «О защите прав потребителей». «О техническом регулировании».
25. Организационно-методические принципы сертификации.
26. Закон РФ «О техническом регулировании». Структура и содержание.
26. Сущность и основные понятия метрологии.
27. Средства измерений, их классификация.
28. Организационно-правовые основы метрологической деятельности. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений».
29. Метрология в зарубежных странах.
30. Состав проектного анализа, его характеристика.
32. Организационный, социальный, экономический и экологический анализ.
30. Понятие качества образования, его показатели.
31. Основные принципы определения эффективности управления качеством.
32. Основные источники эффектов и показатели расчета эффективности управления качеством.
33. Информационное обеспечение управления качеством.
34. Особенности формирования и реализации политики в области качества.
35. Повышение качества продукции и услуг в реализации национальных интересов страны.
36. Эволюция отечественных подходов к разработке государственной политики в области качества.

Требования к выступлениям студентов

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;

– методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение докладов и выступлений

Порядок ведения семинара может быть самым разнообразным, в зависимости от его формы и тех целей, которые перед ним ставятся.

Обычно имеет место следующая последовательность:

- а) выступление (доклад) по основному вопросу;
- б) вопросы к выступающему;
- в) обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
- г) заключительное слово докладчика;
- д) заключение преподавателя.

Разумеется, это лишь общая схема, которая может включать в себя развертывание дискуссии по возникшему вопросу и другие элементы.

При реферативно-докладной форме семинара первыми получают слово ранее намеченные докладчики, а при развернутой беседе – желающие выступить. Принцип добровольности выступления сочетается с вызовом студентов. Остальным желающим выступить по основному вопросу, чтобы не погасить у них интереса к семинару, можно посоветовать быть готовыми для анализа выступлений товарищей по группе, для дополнений и замечаний.

Желательно, чтобы студент излагал материал свободно.

Преподавателю, по возможности не следует прерывать выступление студента своими замечаниями и комментариями. Допустима тактичная поправка неправильно произнесенного слова, ошибочного ударения и т. п. Если далее выступающий допустил ошибки, гораздо лучше, если не сам преподаватель, а другие участники семинара первыми сделают ему соответствующее замечание.

Обстановка в аудитории во время выступления докладчика находится

постоянно в сфере внимания руководителя семинара. Добиваясь внимательного и аналитического отношения студентов к выступлениям товарищей, руководитель семинара заранее ставит их в известность, что содержательный анализ выступления, доклада или реферата он оценивает так же высоко, как и выступление с хорошим докладом.

Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты, а не преподаватель. Необходимо требовать, чтобы вопросы, задаваемые студентам, были существенны, связаны с темой, точно сформулированы. Вопросам преподавателя обычно присущи следующие требования:

- ясность и четкость формулировок, определенность границ, весомость смысловой нагрузки;

- уместность постановки вопроса в данный момент, острота его звучания в сложившейся ситуации, пробуждающая живой интерес студенческой аудитории;

- вопросы должны быть посильными для студентов.

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы. Ответ позволяет преподавателю принять правильное решение: исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности.

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов. Наводящие вопросы на вузовском семинаре являются редкостью и ставятся лишь в исключительных случаях.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов – формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются студенту или всей группе в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена в общем-то верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться. По возможности, опираясь на знания, уже известные студентам, преподаватель найдет более сложный аспект проблемы и

вынесет его на обсуждение в виде вопроса. Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Международный стандарт : ISO 10015 : Управление качеством. Руководящие указания по обучению [Текст] ВНИИКИ Госстандарта России ; ФГУП "Стандартинформ". - 1-е изд., 1999-12-15. - М.: ISO, 2004. - 20 с.

2. Техническое регулирование и управление качеством [Текст] учеб. пособие для инж. и экон. специальностей вузов В. А. Афанасьев и др.; под ред. Е. П. Мышелова ; Моск. авиац. ин-т (нац. исслед. ун-т). - М.: URSS : ЛИБРОКОМ, 2013. - 251 с. ил.

3. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] учебник для вузов по специальности "Менеджмент орг." О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 224 с. ил.

4. Тебекин, А. В. Управление качеством. Учебник для бакалавров : Базовый курс [Текст] учебник для вузов по направлению "Менеджмент" А. В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2012. - 371 с. ил., табл.

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством продукции Учеб. пособие Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк, А. В. Кривенков, Е. Э. Пуровская; Под ред. Н. И. Новицкого. - 3-е изд., стер. - М.: Новое знание, 2004. - 366, [1] с.

2. Управление качеством Т. 1 Учеб. пособие для вузов по направлениям: 150101 (МЧМ); 150106 (ОМД) и др. С. А. Гладышев, Э. А. Карпов, В. Б. Крахт, В. П. Соловьев. - Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2005. - 366 с. ил.

3. Управление качеством Т. 2 Учеб. пособие для вузов по направлениям: 150101 (МЧМ), 150106 (ОМД), 150404 (ММО) и др.; экон. специальностям

080502 (ЭМ) - "Экономика и упр. на предприятии (в черной металлургии) всех форм обучения": В 2 т. С. А. Гладышев, Э. А. Карпов, В. Б. Крахт, В. П. Соловьев. - Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2005. - 314 с. ил.

4. Управление качеством [Текст] учебник для вузов по специальностям экономики и упр. 080100 С. Д. Ильенкова и др.; под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 351, [1] с. ил., табл. 22 см

5. Асташова, Ю. В. Управление качеством Учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" Ю. В. Асташова; Под ред. А. И. Демченко; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Маркетинг и менеджмент. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2003. - 315 с.

6. Загидуллин, Р. Р. Оптимальное управление качеством [Текст] монография Р. Р. Загидуллин. - Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2012. - 123 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. КАЧЕСТВО. ИННОВАЦИИ. ОБРАЗОВАНИЕ
2. СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО
3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Основы обеспечения качества сервисных услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 17 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Основы обеспечения качества сервисных услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 17 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование разработки | Наименование ресурса в электронной форме | Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ) |
|---|---------------------------|---|--|---|
| 1 | Дополнительная литература | Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541 . | Электронная библиотека Юрайт | Интернет / Авторизованный |
| 2 | Методические | Васин, С. Г. Управление качеством. | Электронная | Интернет / |

| | | | | |
|---|---|---|---|---------------------------|
| | пособия для самостоятельной работы студента | Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B . | библиотека Юрайт | Авторизованный |
| 3 | Дополнительная литература | Усманов, Ю.А. Управление качеством ремонта технических средств железнодорожного транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : УМЦ ЖДТ, 2010. — 384 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/4193 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 4 | Основная литература | Шевчук, Д.А. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 216 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/8883 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 5 | Дополнительная литература | Шевчук, Д.А. Управление качеством : практ. пособие для менеджеров. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2012. — 216 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/9106 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 6 | Дополнительная литература | Годенова, Е.Г. Информационные технологии в управлении качеством и защита информации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ТУСУР, 2011. — 137 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/11676 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 7 | Основная литература | Овсянко, Д.В. Управление качеством. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : СПбГУ, 2011. — 204 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/47512 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
| 8 | Основная литература | Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44078 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |

| | | | | |
|---|---------------------|---|--|---------------------------|
| 9 | Основная литература | Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/53253 — Загл. с экрана. | Электронно-библиотечная система Издательства Лань | Интернет / Авторизованный |
|---|---------------------|---|--|---------------------------|