

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

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.10.1.Основы управления эффективностью и качеством

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

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

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование опыта решения управленческих задач, направленных на повышение качества социально-культурного сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

1. Изучение научно-теоретических основ управления эффективностью и качеством.
2. Изучение влияния потребителя на представление о эффективности и качестве.
3. Формирование общего представления о Тотальном управлении качеством и стандартизации.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина "Основы управления эффективностью и качеством" в плане подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 "Сервис" (Социально-культурный сервис) является курсом по выбору и относится к блоку дисциплин по выбору студента (Б.1.В.ДВ.10.1). Данная дисциплина несет пропедевтическую функцию, относительно таких курсов, как "Управление качеством услуг", "Организация функционирования и развития предприятия сервиса", "Стандартизация и сертификация в сервисе" и др.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	4 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов .

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: некоторые методы проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; нормативные основы контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;

Знать	Стандартный: методы проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; стандартные процедуры и методы контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Эталонный: методы отбора и организации процесса проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; методику подготовки, осуществления и стандарты процедуры контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
Уметь	Пороговый: применять некоторые методы проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки; на базовом уровне проектировать процедуру эффективности и контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Стандартный: применять методы проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; осуществлять контроль эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Эталонный: применять методы отбора и организации процесса проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; осуществлять контроль эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Пороговый: способами применения некоторых методов проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки; на базовом уровне методами проектирования процедуры контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;

Владеть	Стандартный: способами применения некоторых методов проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки; на базовом уровне методами проектирования процедуры контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Эталонный: опытом применения методов отбора и организации процесса проведения оценки эффективности и качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; на высоком уровне технологиями осуществления контроля эффективности и качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Эффективность деятельности организации. Технологии повышения эффективности деятельности организации.	24	5	5		14
2	2	Детерминанты потребительского выбора: прикладные аспекты	16	4	4		8
3	3	Всеобщее управление качеством (TQM).	16	4	4		8
4	4	Стандартизация как средство повышения эффективности и качества.	16	4	4		8
Итого			72	17	17	0	38

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Эффективность деятельности организации. Технологии повышения эффективности деятельности организации.	19	2	2		15
2	2	Детерминанты потребительского выбора: прикладные аспекты	17	1	1		15
3	3	Всеобщее управление качеством (TQM).	19	2	2		15

4	4	Стандартизация как средство повышения эффективности и качества.	17	1	1		15
Итого			72	6	6	0	60

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Основные понятия управления эффективностью организацией: эффективность, производительность, конкурентоспособность, качество, управление и др. Причины неэффективности организации. Внутренняя и внешняя эффективность организации. Критерии эффективности организации. Ключевые показатели эффективности (КПЭ). Технологии повышения эффективности деятельности организации. Концепция эффективного предприятия П. Друкера, Дж. Коллинза. Показатели эффективности предприятия.
2	2	Определение терминов «потребитель» и «поведение потребителей». Потребители и рынок. Поведение потребителей как фактор влияния на эффективность организации и установление стандартов качества. Влияние пространственной структуры на выбор потребителя. Инструменты прогнозирования потребительского поведения и критерии их эффективности. Воздействие внутрифирменной иерархии на процесс прогнозирования потребительского поведения.
3	3	Всеобщее управление качеством. ISO. Стандарты ИСО. Стратегия и система менеджмента качества. Параметры качества. Установление стоимости качества, улучшение качества и повышение эффективности услуги. Установление стандартов услуг и документирование системы качества.
4	4	Сущность процессов стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Основные задачи стандартизации. Механизм действий стандартизации. Классификация объектов стандартизации. Система стандартизации России. Фонд законов, подзаконных актов, нормативных документов по стандартизации.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
--------	---------------	-------------------------------

1	1	Основные понятия управления эффективностью организацией; Причины неэффективности организации. Внутренняя и внешняя эффективность организации. Критерии эффективности организации. Ключевые показатели эффективности (КПЭ).
2	2	Поведение потребителей как фактор влияния на эффективность организации и установление стандартов качества.
3	3	Всеобщее управление качеством. ISO. Стандарты ИСО.
4	4	Сущность процессов стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Основные задачи стандартизации. Механизм действий стандартизации. Классификация объектов стандартизации. Система стандартизации России. Фонд законов, подзаконных актов, нормативных документов по стандартизации.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Факторы эффективности деятельности предприятия (внешняя и внутренняя среда). Анализ внешней среды предприятия (политическая, правовая, социальная, технологическая). Анализ непосредственного окружения (покупатели, конкуренты, рынок рабочей силы). Анализ внутренней среды предприятия (кадровая, организационная, производственная, маркетинговая, финансовая, корпоративная подсистемы). Этапы процесса анализа управления эффективностью (цели организации, группы ресурсов, виды преобразований, виды продукции, ожидаемые результаты, критерии измерительной результативности). Определение целей программ повышения эффективности. Основные стадии программы повышения эффективности. Исследование взглядов П. Друкера на эффективность управления Концепция создания высокоэффективной компании Дж. Коллинза: руководители, персонал, оценка ситуации, сущность «концепции ежа», три круга, возможности компании, понимание деятельности, увлеченность.. Корпоративная культура Великих компаний. Технологии в деятельности великих компаний. Эффект «маховика» и «порочного круга».

2	2	Соотношение принципов управления качеством и удовлетворенности потребителя. Стратегическая ориентация на потребителя. Факторы влияния степени удовлетворенности потребителя на качество услуг. Характеристики качества продуктов с точки зрения потребителей. Основные показатели качества услуг, с точки зрения потребителя. Факторы, влияющие на мнение потребителя о ценности товара или услуги. Планирование качества продукта, предлагаемого потребителю. Обеспечение соответствия качества продукции требованиям потребителя.
3	3	Развитие теории управления качеством: В. Стюарт, Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, Г. Тагути, К. Исикава. Бенчмаркетинг. Технология бережливого производства. Определение взаимосвязи терминов и явлений в менеджменте качества, анализ их взаимоподчинения: требование, характеристика, характеристика качества, менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, система менеджмента качества, политика в области качества, возможности, улучшение качества, удовлетворенность потребителей.
4	4	Отраслевые стандарты – ЕСКД, ЕСТД, ЕСТПП. Технические условия (ТУ). Система международных стандартов. Структура комплекса стандартов ИСО 9000, 9001, 9004 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Факторы эффективности деятельности предприятия (внешняя и внутренняя среда). Анализ внешней среды предприятия (политическая, правовая, социальная, технологическая). Анализ непосредственного окружения (покупатели, конкуренты, рынок рабочей силы). Анализ внутренней среды предприятия (кадровая, организационная, производственная, маркетинговая, финансовая, корпоративная подсистемы). Этапы процесса анализа управления эффективностью (цели организации, группы ресурсов, виды преобразований, виды продукции, ожидаемые результаты, критерии измерительной результативности). Определение целей программ повышения эффективности. Основные стадии программы повышения эффективности.
3	3	Развитие теории управления качеством: В. Стюарт, Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, Г. Тагути, К. Исикава. Бенчмаркетинг. Технология бережливого производства.

4	4	Отраслевые стандарты – ЕСКД, ЕСТД, ЕСТПП. Технические условия (ТУ). Система международных стандартов.
---	---	---

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Экономика управления эффективностью. Информационные основы управления эффективностью бизнеса. Социальные аспекты управления эффективностью организации. Эффективность организации в гостинично-ресторанном и туристическом бизнесе.	Составление конспекта.
		Управление эффективностью в трактате Сунь Цзы Искусство войны. 2. Управление по инструкциям. Управление по целям.	Составление конспекта.
		Performance management. Обоснование актуальности. Performance management (PM) сегодня. Роль системы оценки деятельности в системе PM. Основные преимущества. Систем оценки деятельности основанной на, так называемой «смешанной модели» (цели + компетенции). Специфика оценки по целям. Инструменты постановки напряженных целей и гарантия объективной оценки результатов: Construction Result, метод поиска целей, соответствующих критериям SMART. Термин performance. Система Performance management.	Составление конспекта.
		Диагностика текущего состояния организации. Методология Адизеса для повышения эффективности предприятия. Экономика управления эффективностью. Информационные основы управления эффективностью бизнеса. Социальные аспекты управления эффективностью организации. Эффективность организации в гостинично-ресторанном и туристическом бизнесе.	Составление конспекта.
		Управление жизненным циклом организации. Желания потребителя, поведение потребителя его роли. Выбор, поиск новых потребителей через повышение качества и эффективности менеджмента.	Составление конспекта

2	2	Мотивация работников в повышении эффективности производства и их участие в распределении дополнительных доходов. Теории мотивации трудовой деятельности А. Маслоу, теория К. Альдерфера, теория приобретенных потребностей Д. Макклеланда, двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В. Врума, теория справедливости С. Адамса, теория постановки целей, теория патисипативного управления.	Составление конспекта
3	3	Уровни решения управленческих задач. Основные функции систем управления. Контроль качества предоставляемых услуг.	Составление конспекта
4	4	ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ). Область применения Общие положения Состав схем сертификации Описание схем сертификации. Общие принципы выбора схем сертификации. ГОСТ 31814-2012 Оценка соответствия. Общие правила отбора образцов для испытаний продукции при подтверждении соответствия. Системы обязательной сертификации.	Составление конспекта

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Экономика управления эффективностью. Информационные основы управления эффективностью бизнеса. Социальные аспекты управления эффективностью организации. Эффективность организации в гостинично-ресторанном и туристическом бизнесе.	Составление конспекта
		Управление эффективностью в трактате Сунь Цзы Искусство войны. 2. Управление по инструкциям. Управление по целям.	Составление конспекта
		Performance management. Обоснование актуальности. Performance management (PM) сегодня. Роль системы оценки деятельности в системе PM. Основные преимущества. Систем оценки деятельности основанной на, так называемой «смешанной модели» (цели + компетенции). Специфика оценки по целям. Инструменты постановки напряженных целей и гарантия объективной оценки результатов: Construction Result, метод поиска целей, соответствующих критериям SMART. Термин performance. Система Performance management.	Составление конспекта

		Диагностика текущего состояния организации. Методология Адизеса для повышения эффективности предприятия. Экономика управления эффективностью. Информационные основы управления эффективностью бизнеса. Социальные аспекты управления эффективностью организации. Эффективность организации в гостинично-ресторанном и туристическом бизнесе.	Составление конспекта
2	2	Управление жизненным циклом организации. Желания потребителя, поведение потребителя его роли. Выбор, поиск новых потребителей через повышение качества и эффективности менеджмента.	Составление конспекта
		Мотивация работников в повышении эффективности производства и их участие в распределении дополнительных доходов. Теории мотивации трудовой деятельности А. Маслоу, теория К. Альдерфера, теория приобретенных потребностей Д. Макклеланда, двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В. Врума, теория справедливости С. Адамса, теория постановки целей, теория патисипативного управления.	Составление конспекта
3	3	Уровни решения управленческих задач. Основные функции систем управления. Контроль качества предоставляемых услуг.	Составление конспекта
4	4	ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ). Область применения Общие положения Состав схем сертификации Описание схем сертификации. Общие принципы выбора схем сертификации. ГОСТ 31814-2012 Оценка соответствия. Общие правила отбора образцов для испытаний продукции при подтверждении соответствия. Системы обязательной сертификации.	Составление конспекта
		Структура комплекса стандартов ИСО 9000, 9001, 9004 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	Составление конспекта

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция, семинар	Лекция с использованием презентаций, кейс-технология.	4
2	2	Лекция, семинар	Лекция с использованием презентаций, дискуссия.	4

3	3	лекция , семинар	Лекция с использованием презентаций, дискуссия.	6
4	4	Лекция, семинар.	Лекция с использованием презентаций, дискуссия.	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Управление качеством: учеб. пособие. В 2 т. Т. 1 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 424 с.
2. Управление качеством: учеб. пособие. В 2 т. Т. 2 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 484 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Староверова, К.О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс]/ К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/book/12D63D33-9B5F-448F-ACB8-5C3C9C4AB29B>
2. Медведева, Т.А. Основы теории управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. А. Медведева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 191 с. <https://www.biblio-online.ru/book/E314A567-8206-4684-BC3E-3D3CD8DB3010>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Круглов, М.Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва : Дело, 2009. - 336 с.
2. Управление качеством : учеб. пособие / Мазур Иван Иванович, Шапиро Валерий Дмитриевич. - 5-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2008. - 399с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. <https://www.biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F>
2. Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Н. Н. Лычкиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 241 с. <https://www.biblio-online.ru/book/2ED4C19D-9A38-4F35-AFAB-2457F6A2B808>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru.
 ЭБС «Лань» www.e.lanbook.ru
 ЭБС «Юрайт» www.biblio-online.ru
 ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

7. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-107. Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран. Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран. Комплект специальной учебной мебели. ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский). Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные). Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-102. Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к семинарам.

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

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

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

Контрольная работа. При подготовке к контрольной работе следует пользоваться материалами из списка литературы.

Индивидуальные задания

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

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

Разработчик/группа разработчиков: Алёшкина Татьяна Владимировна, к.п.н., доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**