

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

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ОД.12.3.Управление качеством услуг

на 180 часа(ов), 5 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 2018)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Предметные: овладение основами теории управления качеством; овладение способами управления качеством оказываемых услуг; формирование взгляда на процесс управления качеством как на необходимый элемент менеджмента на предприятиях сервиса.

Личностные: развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению; формирование готовности к саморазвитию; формирование личной ответственности в принятии решений; развитие общих способностей, общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач.

Задачи изучения дисциплины:

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

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

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

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий | Распределение по семестрам |   | Всего часов |
|--------------|----------------------------|---|-------------|
|              | 1                          | 2 |             |
|              |                            |   |             |

| Виды занятия                               | 8<br>семестр | Всего часов |
|--------------------------------------------|--------------|-------------|
| Общая трудоемкость                         |              | 180         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 48           | 48          |
| лекционные (ЛК)                            | 24           | 24          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 24           | 24          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0            | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 96           | 96          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Экзамен      | 36          |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |              |             |

### Заочная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам |               | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|---------------|-------------|
|                                            | 9<br>семестр               | 10<br>семестр |             |
| Общая трудоемкость                         |                            |               | 180         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 10                         | 12            | 22          |
| лекционные (ЛК)                            | 4                          | 6             | 10          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 6                          | 6             | 12          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0             | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 62                         | 60            | 122         |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | Экзамен       | 36          |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |               |             |

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                                                   |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-6               | способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; |
| 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 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать              | <p>Пороговый:</p> <p>общеправовые основы управления качеством, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; некоторые методы проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; нормативные основы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>                                                                                                              |
|                    | <p>Стандартный:</p> <p>направления использования общеправовых знаний в управлении качеством сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; методы проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; стандартные процедуры и методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>                                                                      |
|                    | <p>Эталонный:</p> <p>общеправовые нормы и методологию применения общеправовых знаний в управлении качеством услуг, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; методы отбора и организации процесса проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; методику подготовки, осуществления и стандарты процедуры контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь   | <p>Пороговый:</p> <p>оперировать общеправовыми основами в сфере управления качеством услуг, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br/>применять некоторые методы проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки;<br/>на базовом уровне проектировать процедуру контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>                                                |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br/>применять методы проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса;<br/>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>                                                                                                               |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>применять общеправовые нормы и методологию применения общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br/>применять методы отбора и организации процесса проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса;<br/>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>                                          |
| Владеть | <p>Пороговый:</p> <p>навыками работы с информацией в контексте общеправовых основ в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br/>способами применения некоторых методов проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки;<br/>на базовом уровне методами проектирования процедуры контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p>   |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>навыками работы с информацией в контексте общеправовых основ в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br/>способами применения некоторых методов проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса, но допускать ошибки;<br/>на базовом уровне методами проектирования процедуры контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p> |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Эталонный:</p> <p>методологией применения общеправовых норм и знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; опытом применения методов отбора и организации процесса проведения оценки качества услуг и (или) диагностики объектов сервиса; на высоком уровне технологиями осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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             | Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
|        | 2             | Управление качеством и конкурентоспособность.               | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
| 2      | 3             | Менеджмент и менеджмент качества.                           | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
|        | 4             | Особенности качества услуг.                                 | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
| 3      | 5             | Теория измерения и оценки качества услуг.                   | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
|        | 6             | Методы оценки качества услуг.                               | 18          | 4                  | 4      |    | 10  |
| 4      | 7             | TQM и управление качеством через стандарты ISO.             | 26          | 4                  | 4      |    | 18  |
|        | 8             | Технология подготовки и проведения аудитов СМК.             | 30          | 6                  | 6      |    | 18  |
| Итого  |               |                                                             | 144         | 24                 | 24     | 0  | 96  |

##### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                        | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                             |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. | 26          | 1                  | 1      |    | 24  |
| 2      | 2             | Особенности, теория измерения и оценки качества услуг.      | 26          | 1                  | 1      |    | 24  |

|       |   |                                                 |     |    |    |   |     |
|-------|---|-------------------------------------------------|-----|----|----|---|-----|
| 3     | 3 | TQM и управление качеством через стандарты ISO. | 46  | 4  | 6  |   | 36  |
| 4     | 4 | Технология подготовки и проведения аудитов СМК. | 46  | 4  | 4  |   | 38  |
| Итого |   |                                                 | 144 | 10 | 12 | 0 | 122 |

### 3.2. Лекционные занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Предпосылки возникновения качества как явления цивилизованного общества. Основные понятия: количество, качество, управление качеством, требования, возможности, СМК и др. История возникновения теории управления качеством и всеобщего менеджмента качества; |
|        | 2             | Понятие конкуренция, конкурентоспособность. Характеристика конкурентоспособности услуг. Параметры конкурентоспособности услуг. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества. Инпотребности и аутопотребности.                                                  |
| 2      | 3             | Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга.                                                                                                           |
|        | 4             | Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.                                                                                                                           |
| 3      | 5             | Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости.                                                                                                                                                          |
|        | 6             | Методы оценки качества услуг с позиции потребителя и исполнителя. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход, процессный подход, проблемный подход. Комбинированные методы                                                                 |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 7 | Развитие систем менеджмента качества. Всеобщий контроль качества. Вклад и деятельность Международной Организации Стандартизации ISO (ИСО). Система менеджмента качества. Стандарты ISO (ИСО ) серии 9000. Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Стратегия, политика и цели в области качества. |
|   | 8 | Стандарт ИСО 19011. Понятие аудита. Виды аудитов. Цель и задачи внутренних аудитов. Принципы проведения внутреннего аудита. Требования к компетентности внутренних аудиторов. Процесс управления программой аудита. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита СМК.                             |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Предпосылки возникновения качества как явления цивилизованного общества. Основные понятия: количество, качество, управление качеством, требования, возможности, СМК и др. История возникновения теории управления качеством и всеобщего менеджмента качества; Понятие конкуренция, конкурентоспособность. Характеристика конкурентоспособности услуг. Параметры конкурентоспособности услуг. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества. Инпотребности и аутопотребности. |
| 2      | 2             | Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга. Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.                                                                                                                                                                                    |
| 3      | 3             | Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости. Методы оценки качества услуг с позиции потребителя и исполнителя. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход, процессный подход, проблемный подход. Комбинированные методы                                                                                                                                                                         |



|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 4 | <p>Развитие систем менеджмента качества. Всеобщий контроль качества. Вклад и деятельность Международной Организации Стандартизации ISO (ИСО). Система менеджмента качества. Стандарты ISO (ИСО ) серии 9000. Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Стратегия, политика и цели в области качества.</p> <p>Стандарт ИСО 19011. Понятие аудита. Виды аудитов. Цель и задачи внутренних аудитов. Принципы проведения внутреннего аудита. Требования к компетентности внутренних аудиторов. Процесс управления программой аудита. Технология подготовки и проведения внутреннего аудита СМК.</p> |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|        | 2             | Особенности управления качеством в Японии. Характерные черты японского опыта организации работ по улучшению качества. Кружки качества в Японии: сущность, задачи. Японский опыт в сравнении с западным (система оплаты труда , текучесть рабочей силы и др.). Отечественные системы управления качеством. История систем управления качеством: 1 этап История систем управления качеством: 2 этап История систем управления качеством: 3 этап История систем управления качеством:4 этап История систем управления качеством: 5 этап. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества. |
| 2      | 3             | Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством. 14 принципов философии Деминга. Контрольная работа (1 модуль).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|        | 4             | Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3      | 5             | Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грёнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Контрольная работа (2 модуль).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 6 | Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.                                                      |
| 4 | 7 | ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Процессы жизненного цикла продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Измерение, анализ и улучшение. Формулировка политики и целей в области качества. Контрольная работа (3 модуль).                                |
|   | 8 | Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита. |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества. Особенности управления качеством в Японии. Характерные черты японского опыта организации работ по улучшению качества. Кружки качества в Японии: сущность, задачи. Японский опыт в сравнении с западным (система оплаты труда , текучесть рабочей силы и др.). Отечественные системы управления качеством. История систем управления качеством: 1 этап История систем управления качеством: 2 этап История систем управления качеством: 3 этап История систем управления качеством:4 этап История систем управления качеством: 5 этап. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества. |
| 2      | 2             | Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством.14 принципов философии Деминга. Контрольная работа (1 модуль).Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3      | 3             | <p>Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грэнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Контрольная работа (2 модуль).</p> <p>Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 4 | <p>ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Процессы жизненного цикла продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Измерение, анализ и улучшение. Формулировка политики и целей в области качества. Контрольная работа (3 модуль).</p> <p>Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита.</p> |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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             | Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. | Составление конспекта       |
| 1      | 2             | Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.                                                                                                                        | Составление конспекта       |
| 2      | 3             | Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».                                                                                                                                                                                                                                        | Составление конспекта       |
| 2      | 4             | Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга                                                                                                                                                                                                                                                                          | Составление конспекта       |
| 3      | 5             | Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация                                                                                                                                                                                                                                    | Составление конспекта       |
| 3      | 6             | Метрология в управлении качеством. Основные понятия. Организационное построение метрологического обеспечения РФ. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.                                                                       | Составление конспекта       |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 4 | 7 | Интеллектуальная собственность в управлении качеством                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Составление конспекта |
| 4 | 8 | ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Взаимосвязь стандартов ИСО. ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. | Составление конспекта |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение                                                                                                                                                                                                                                                         | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | 1             | Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. | Составление конспекта       |
|        |               | Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.                                                                                                                        | Составление конспекта       |
| 2      | 2             | Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».                                                                                                                                                                                                                                        | Составление конспекта       |
|        |               | Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга                                                                                                                                                                                                                                                                          | Составление конспекта       |
| 3      | 3             | Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация                                                                                                                                                                                                                                    | Составление конспекта       |
|        |               | Метрология в управлении качеством. Основные понятия. Организационное построение метрологического обеспечения РФ. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.                                                                       | Составление конспекта       |
| 4      | 4             | Интеллектуальная собственность в управлении качеством                                                                                                                                                                                                                                                               | Составление конспекта       |
|        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  |  | ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Взаимосвязь стандартов ИСО. ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ISO 9004:2009 Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. | Составление конспекта |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль | Номер раздела | Вид учебных занятий | Образовательные технологии                | Количество часов |
|--------|---------------|---------------------|-------------------------------------------|------------------|
| 1      | 1,2           | лекция              | лекции с использованием презентаций       | 2                |
| 1      | 1,2           | лабораторная работа | учебные дискуссии                         | 4                |
| 2      | 3,4           | лекция              | лекции с использованием презентаций       | 4                |
| 2      | 3,4           | лабораторная        | технологии развития критического мышления | 4                |
| 3      | 5,6           | лекция              | лекции с использованием презентаций       | 4                |
| 3      | 5,6           | лабораторная работа | технологии развития критического мышления | 4                |
| 4      | 7,8           | лекция              | лекции с использованием презентаций       | 4                |
| 4      | 7,8           | лабораторная работа | технологии развития критического мышления | 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. - ISBN 978-5-94178-177-5 : 367-00.

###### 6.1.2. Издания из ЭБС

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс.

Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

3. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2>

4. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для СПО / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. <https://www.biblio-online.ru/book/BF7AB652-05B4-444C-85DC-1D5FF74E5CC1>

## **6.2. Дополнительная литература**

### **6.2.1. Печатные издания**

5. Круглов, Михаил Геннадьевич. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва : Дело, 2009. - 336 с. - (Образовательные инновации). - ISBN 978-5-7749-0534-8 : 371-47.

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

6. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>

7. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для СПО / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04315-0. <https://www.biblio-online.ru/book/7A61A77E-3A8A-4FDE-978D-8B695B0B004C>

8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

9. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

## **6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

ЭБС «Лань»; ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»; ЭБС IPRbooks; ЭБС «БИБЛИОРОССИКА»; ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «Консультант студента»; ЭБС «Троицкий мост».

## **7. Перечень программного обеспечения**

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

Программное обеспечение специального назначения:

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,  
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,  
ауд. 14-101.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,  
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс 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.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования  
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 опросу.

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, а так же учебником:

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

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

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

Индивидуальные задания

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

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

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

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**