

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.О.17.08.Управление качеством услуг

на 144 часа(ов), 4 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 2019)

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 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	1	2	

Виды занятия	4 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	64	64
лекционные (ЛК)	32	32
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	32
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	44	44
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	14	14
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	94	94
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: систему оценивания качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: реализовывать систему оценивания качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: методами и технологиями организации оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Уметь: применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеть: технологиями внедрения и поддержания основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: стандарты обслуживания и оказания услуг в соответствии с заявленным качеством Уметь: осуществлять контроль процесса оказания услуг в соответствии с заявленным качеством; Владеть: опытом применения методов оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: методы исследования конкурентной среды и рынка услуг Уметь: проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг Владеть: технологиями организации и проведения исследований конкурентной среды и рынка услуг
	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	Знать: методы исследования потребительского спроса Уметь: проводить исследования потребительского спроса Владеть: технологиями организации и проведения исследований потребительского спроса
	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Знать: методы разработки современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг Уметь: разрабатывать современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг Владеть: опытом участия в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	История и основы управления качеством.	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. Управление качеством и конкурентоспособность.	24	8	8		8

2	2	Менеджмент качества услуг	Менеджмент и менеджмент качества. Особенности качества услуг.	28	8	8		12
3	3	Измерение и оценка качества услуг.	Теория измерения и оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг.	28	8	8		12
4	4	Стандарты ISO-9000. Аудит СМК.	TQM и управление качеством через стандарты ISO. Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	28	8	8		12
Итого				108	32	32	0	44

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	История и основы управления качеством.	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. Управление качеством и конкурентоспособность.	23	1	2		20
2	2	Менеджмент качества услуг	Менеджмент и менеджмент качества. Особенности качества услуг.	26	1	2		23
3	3	Измерение и оценка качества услуг.	Теория измерения и оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг.	28	2	2		24
4	4	Стандарты ISO-9000. Аудит СМК.	TQM и управление качеством через стандарты ISO. Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	31	2	2		27
Итого				108	6	8	0	94

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Введение в управление качеством услуг.	основные понятия, связь качества с конкуренцией и конкурентоспособностью. Характеристика конкурентоспособности услуг. Параметры конкурентоспособности услуг. Маркетинговая стратегия. Стратегия качества. Инпотребности и аутопотребности.	4	
	1	История управления качеством.	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;	4	1
2	2	Менеджмент и менеджмент качества.	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга.	4	1
	2	Особенности качества услуг.	Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.	4	
3	3	Теория измерения и оценки качества услуг.	Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости.	4	1
	3	Методы оценки качества услуг.	Методы оценки качества услуг с позиции потребителя и исполнителя. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход, процессный подход, проблемный подход. Комбинированные методы	4	1
4	4	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	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.	4	1

	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	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.	4	1
--	---	---	--	---	---

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Введение в управление качеством услуг.	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.	4	1
	1	История управления качеством.	Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Дэйминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества.	4	1
2	2	Менеджмент и менеджмент качества.	Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством. 14 принципов философии Деминга. Контрольная работа (1 модуль).	4	1
	2	Особенности качества услуг.	Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ	4	1
3	3	Теория измерения и оценки качества услуг.	Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грёнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Контрольная работа (2 модуль).	4	1

	3	Методы оценки качества услуг.	Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.	4	1
4	4	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	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).	4	1
	4	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	Реестр процессов СМК. Документация СМК. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Документированные процедуры и информационные карты основных процессов. Разработка программы и документов аудита.	4	1

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
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. Национальные премии по качеству. Премия Деминга. Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества. Самооценка деятельности организации.	Составление конспекта	8	20
2	2	Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга	Составление конспекта	12	23

3	3	Стандартизация в управлении качеством. Техническое регулирование. Стандартизация 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	12	24
4	4	Интеллектуальная собственность в управлении качеством 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	12	27

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. 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.

5.1.2. 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, 2018. — 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, 2018. — 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, 2018. — 352 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. <https://www.biblio-online.ru/book/BF7AB652-05B4-444C-85DC-1D5FF74E5CC1>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. 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.

5.2.2. Издания из ЭБС

6. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 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, 2018. — 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, 2018. — 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, 2018. — 259 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Троицкий мост»; Договор № 223/19-22 от 21.05.2019г. www.trmost.ru, от 21.05.2019-30.04.2020

ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019г. www.e.lanbook.ru. от 29.03.2019-31.03.2020

ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019г. www.biblio-online.ru, от 29.03.2019-29.03.2020

ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019г., www.studentlibrary.ru 01.03.2019-01.03.2020

«Электронно-библиотечная система eLibrary»; Договор № 223/18-125, от 28.12.2018г. 28.12.2018-28.12.2019

«Электронная библиотека диссертаций»; Договор № 223/19-25 от 22.05.2019г. 22.05.2019-22.05.202

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	

Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к опросу.

При подготовке к практическому и лекционному занятию необходимо обратить внимание на перечень рекомендуемой литературы. Поставленные вопросы требуют использования комплекса знаний и рекомендованной литературы по заданной тематике. Следует определить сущность понятий управления качеством в сервисе. Особого внимания требует вопрос, где необходимо определить специфику управления качеством в сервисе. Здесь необходимо сравнить систему управления и менеджмента качеством. . Следует определить сущность понятий «ИСО 9000» и «ИСО 9001». Особого внимания требует вопрос, где необходимо составить методику оценки качества сервиса.

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к выступлению на семинаре:

Для подготовки к выступлению рекомендуется использовать перечень литературы, а также выделить основные средства и методы контроля качества. Средства и методы контроля качества не должны быть капиталоемкими и занимать много времени. В этом будет заключаться их ценность в сфере управления качеством.

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

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.