

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.ОД.19.Управление качеством услуг

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

## 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 «Маркетинг в сервисе», «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	
		2	

Виды занятия	8 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	45	45
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	0
лабораторные (ЛР)	27	27
Самостоятельная работа студентов (СРС)	63	63
Форма промежуточной аттестации в семестре	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-7	Способностью использовать базовые правовые знания в различных сферах деятельности
ОПК-9	Готовностью анализировать информацию для решения проблем, возникающих в процессе профессионально-педагогической деятельности
ПК-1	Способностью выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК-4	Способностью организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения
--------------------

Знать	<p>Пороговый:</p> <p>базовые правовые положения стандартизации и управления качеством; сущность и источники проблем управления качеством и аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе; базовые основы нормативно-правовой сущности управления качеством;</p>
	<p>Стандартный:</p> <p>базовые правовые знания в сфере качества, знает пути поиска нормативных документов и стандартов; алгоритмы анализа сущности и источников проблем управления качеством, понимает важность и влияние содержания управления качеством на аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, содержание стандартов ИСО, понимает назначение документированной процедуры СМК; нормативно правовые особенности управления качеством, разделяет международные, национальные стандарты, понимает специальную терминологию;</p>
	<p>Эталонный:</p> <p>и понимает системно и глубоко базовые правовые положения стандартизации и управления качеством, разбирается в деталях, ссылается на нормативные источники; алгоритмы анализа информации для решения проблем, способы получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.; системно и глубоко технологии управления качеством, в достаточной степени для того, чтобы преподавать курс управления качеством, разрабатывать рабочие и учебные программы, диагностировать достижения обучающихся; нормативно-правовую сущность управления качеством в сервисе, разделяет международные, национальные стандарты, понимает специальную терминологию;</p>
	<p>Пороговый:</p> <p>находить в соответствующих источниках базовые правовые положения стандартизации и управления качеством; видеть сущность и источники проблем управления качеством и аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности; анализировать и систематизировать содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе; применять базовые основы нормативно-правовой сущности управления качеством;</p>

Уметь	<p><b>Стандартный:</b></p> <p>применять базовые правовые знания в сфере качества, осуществлять поиск нормативных документов и стандартов. интерпретировать их, в контексте рассматриваемой проблемы;  использовать алгоритмы анализа сущности и источников проблем управления качеством, учитывать влияние содержания управления качеством в аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности;  формировать содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, анализировать содержание стандартов ИСО, проектировать документированную процедуру СМК;  применять нормативно правовые особенности управления качеством, использовать в деятельности международные, национальные стандарты, оперировать специальной терминологией;</p>
	<p><b>Эталонный:</b></p> <p>интегрировать в профессионально-педагогическую деятельность правовые положения стандартизации и управления качеством, понимать проблемы качества, ссылаться на нормативные источники;  применять алгоритмы анализа информации для решения проблем, использовать адекватные ситуации способы получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.;  применять технологии управления качеством, чтобы в дальнейшем преподавать курс управления качеством, разрабатывать рабочие и учебные программы, диагностировать достижения обучающихся;  применять нормативно-правовую документацию управления качеством в сервисе, разделять международные, национальные стандарты;</p>
	<p><b>Пороговый:</b></p> <p>умением находить в соответствующих источниках базовые правовые положения стандартизации и управления качеством;  способностью видеть источники проблем управления качеством и аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности;  качествами аналитического мышления для систематизации содержания дисциплин в области управления качеством в сервисе;  навыками применения базовых основ нормативно-правовой сущности управления качеством.</p>

Владеть	<p>Стандартный:</p> <p>правовыми знаниями в сфере качества, навыками поиска нормативных документов и стандартов, умением их интерпретировать, в контексте рассматриваемой проблемы;  алгоритмами анализа сущности и источников проблем управления качеством, способностью учитывать влияние содержания управления качеством в аспекты их освещения в профессионально-педагогической деятельности;  способностью формировать содержание дисциплин в области управления качеством в сервисе, умением анализировать содержание стандартов ИСО, проектировать документированную процедуру СМК;  навыками видения нормативно правовых особенностей управления качеством, использовать в деятельности международные, национальные стандарты, оперировать специальной терминологией.</p>
	<p>Эталонный:</p> <p>способностью интегрировать в профессионально-педагогическую деятельность правовые положения стандартизации и управления качеством, понимать проблемы качества, способностью ссылаться на нормативные источники;  алгоритмами анализа информации для решения проблем, способами получения недостающей информации, путем логических мыслительных операций, таких как синтез, анализ, дедукция, индукция, сравнение, сопоставление и др.;</p> <p>технологиями управления качеством, чтобы в дальнейшем преподавать курс управления качеством, умением разрабатывать рабочие и учебные программы по управлению качеством, диагностировать достижения обучающихся;</p> <p>способностью применять нормативно-правовую документацию управления качеством в сервисе, навыками работы с международными, национальными стандартами.</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.	7	1		2	4
	2	Управление качеством и конкурентоспособность.	7	1		2	4
2	3	Менеджмент и менеджмент качества.	11	2		3	6
	4	Особенности качества услуг.	10	2		2	6
3	5	Теория измерения и оценки качества услуг.	15	2		5	8

	6	Методы оценки качества услуг.	14	2		4	8
4	7	TQM и управление качеством через стандарты ISO.	22	4		5	13
	8	Технология подготовки и проведения аудитов СМК.	22	4		4	14
Итого			108	18	0	27	63

### 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.

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

### 3.4. Лабораторные занятия

#### Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лабораторных 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.

### 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

#### 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 работа	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. 14-109. Комплект специальной учебной мебели. Доска меловая. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315. Комплект специализированной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Комплект ПЭВМ - 8 шт. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система. 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

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