

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 технологии  
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 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 2021)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели 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:

Формирование представлений о системах управления качеством

Формирование целостного понимания функций менеджера на предприятиях сервиса через включение студентов в практическую познавательную деятельность, способствующую развитию их компетенций в области управления качеством;

Создание представления у студента о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении

Создание представления у студента о контроле качества

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.

Виды занятий	Семестр 4	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)		

### 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	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: особенности процесса и содержания оценки качества оказания услуг  Уметь: организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон  Владеть: навыками оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и

		заинтересованных сторон
ОПК-3	ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	<p>Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Уметь: использовать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Владеть: навыками использования основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p>
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знать: порядок оказания услуг в соответствии с заявленным качеством</p> <p>Уметь: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p> <p>Владеть: навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
ПК-3	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	<p>Знать: способы исследования конкурентной среды и рынка услуг</p> <p>Уметь: организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг</p> <p>Владеть: навыками организации проведения исследования конкурентной среды и рынка услуг</p>
ПК-3	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	<p>Знать: способы исследования потребительского спроса</p> <p>Уметь: организовывать и проводить исследования потребительского спроса</p> <p>Владеть: навыками организации проведения исследования</p>

		потребительского спроса
ПК-3	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<p>Знать: современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> <p>Уметь: разрабатывать современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> <p>Владеть: опытом участия в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>

### 3. 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			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	История и основы управления качеством.	Введение в управление качеством услуг. Исторический аспект. Управление качеством и конкурентоспособность.	24	8	8	0	8
2	2.1	Менеджмент качества услуг	Менеджмент и менеджмент качества. Особенности качества услуг.	28	8	8	0	12
3	3.1	Измерение и оценка качества услуг.	Теория измерения и оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг.	28	8	8	0	12
4	4.1	Стандарты ISO-9000.	TQM и управление качеством через	28	8	8	0	12

		Аудит СМК.	стандарты ISO. Технология подготовки и проведения аудитов СМК.					
Итого				108	32	32	0	44

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	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
	1.1	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
2	2.1	Менеджмент и менеджмент качества.	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством работы в области качества на предприятии. Петля качества. Цикл Деминга.	4
	2.1	Особенности качества услуг.	Интегративность и нематериальность как особенность качества услуг. Типология услуг по критериям интегративности и нематериальности.	4
3	3.1	Теория измерения и оценки качества услуг.	Измерение. Квалиметрия. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости.	4

	3.1	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
4	4.1	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
	4.1	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

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	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	4

			управления качеством: 5 этап. Пять звезд качества как обобщение развития документированных систем качества.	
	1.1	История управления качеством.	Вклад Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикава и др. в развитие учения о качестве. Анализ основных понятий теории качества.	4
2	2.1	Менеджмент и менеджмент качества.	Петля качества. Цикл Деминга. История возникновения и развития теории управления качеством. 14 принципов философии Деминга. Контрольная работа (1 модуль).	4
	2.1	Особенности качества услуг.	Характеристика уровней сравнимости экономических величин. Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT-анализ	4
3	3.1	Теория измерения и оценки качества услуг.	Модели управления качеством: модель А. Донабедиана, модель Грэнрооса, модель Кано, модель разрывов качества. Контрольная работа (2 модуль).	4
	3.1	Методы оценки качества услуг.	Методы оценки с позиции производителя. Методы, ориентированные на персонал. Опрос сотрудников. Внутрифирменные системы предложений. Методы, ориентированные на менеджмент.	4
4	4.1	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
	4.1	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

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	<p>Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».</p> <p>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.</p>	Составление конспекта	8
2	2.1	<p>Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».</p> <p>Треугольник Джойнера. Цикл Шухарта-Деминга</p>	Составление конспекта	12
3	3.1	Стандартизация в	Составление конспекта	12

		<p>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.</p>		
4	4.1	<p>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.</p>	Составление конспекта	12

#### **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. Щеглова, С.А. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 147 с.

#### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 172 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/490422> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-07316-4

2. Ефремова, Марина Владимировна. Управление качеством гостиничных услуг : Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Москва : Юрайт, 2022. - 350 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495766> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-12253-4

3. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством гостиничного предприятия : Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 502 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492674> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-15142-8

### 5.2. Дополнительная литература

#### 5.2.1. Печатные издания

1. Управление качеством жизни [Текст] / Лига М.Б., Захарова Е.Ю., Томских М.С.; отв. ред. А.Н. Хатькова. - Новосибирск : Наука, 2019. - 176 с.

#### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. Баканов, Евгений Анатольевич. Управление услугами сферы культуры : Учебное пособие для вузов / Баканов Е. А., Тельманова А. С., Трусова Н. М. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 202 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496997> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-14442-0

2. Управление конкурентоспособностью : Учебник для вузов / под ред. Горбашко Е.А., Максимцева И.А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 407 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488882> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-13922-8

3. Управление качеством. Практикум : Учебное пособие для вузов / под ред. Горбашко Е.А. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 349 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489792> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-14589-2

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»	<a href="http://www.trmost.ru">http://www.trmost.ru</a>

ЭБС «Лань»	<a href="http://www.e.lanbook.ru">http://www.e.lanbook.ru</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a>
ЭБС «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a>
«Электронно-библиотечная система elibrary»	<a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
«Электронная библиотека диссертаций»	<a href="https://diss.rsl.ru">https://diss.rsl.ru</a>

## 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:

- 1) Google Chrome

## 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, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к опросу.

При подготовке к практическому или семинарскому 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 так же 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:  
Татьяна Владимировна Алёшкина

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

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