

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»	http://www.trmost.ru

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

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.