



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.12 Управление качеством в сфере услуг

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Сервис электронной техники
Квалификация (степень): бакалавр
Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники
Кафедра: физики, радиотехники и электроники

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4	5	5
Семестр	8	D(13)	10
Лекции	18	8	8
Практические (семинарские) занятия	18	8	8
Лабораторные занятия	-		
Консультации	-		
Форма промежуточной аттестации	Зачет 0,2	Зачет 0,2	Зачет 0,2
Контроль	-		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	71,8	91,8	91,8

Всего часов: 108

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Разработчик рабочей программы: к.т.н., доцент Н.А. Фортунова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: научить студентов подходам к разработке систем управления качеством объектов и систем сервиса на стадии их проектирования, доводки и освоения экспериментального и серийного производства на базе комплекса знаний в области теоретических основ и современной практики обеспечения качества.

Задачи изучения дисциплины:

- понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики,
- овладение методологией и терминологией управления качеством, знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях, о процедурах сертификации продукции и систем управления качеством,
- овладение профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОПОП: дисциплина Б1.О.04.12 Управление качеством в сфере услуг реализуется в рамках базовой части блока Б1. МОДУЛЬ 4 «Предметно-содержательный».

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: - методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знает: - методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Уметь: - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Умеет: внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы
	Владеть: - способами оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Владеет: - способами оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу.

Очная форма обучения

№ п/ п	Наименование модулей и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
2	Тема 1. Предмет и область управления качеством	8	2			6
3	Тема 2. Методологические основы управления качеством	8	2			6
4	Тема 3. Содержание современных подходов к управлению качеством	12	2	2		8
5	Тема 4. Управление качеством в процессе проектирования и разработок	10	2	2		6
6	Тема 5. Управление качеством в процессе производства и обслуживания	10	2	2		6
7	Тема 6. Управление затратами на обеспечение качества	16	2	4		10
8	Тема 7. Государственные и международные стандарты и системы качества	8	2	2		4
9	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества	16	2	2		12
10	Тема 9. Проблемы качества и роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством	19,8	2	4		13,8
	Контроль:					
	Зачет:	0,2				
	ИТОГО:	108	18	18		71,8

Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Наименование модулей и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
2	Тема 1. Предмет и область управления качеством	11	1			10
3	Тема 2. Методологические основы управления качеством	9	1			8
4	Тема 3. Содержание современных подходов к управлению качеством	10	1	1		8
5	Тема 4. Управление качеством в процессе проектирования и разработок	13	2	1		10
6	Тема 5. Управление качеством в процессе производства и обслуживания	12	1	1		10
7	Тема 6. Управление затратами на обеспечение качества	13	1	2		10
8	Тема 7. Государственные и международные стандарты и системы качества	12	1	1		10

9	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества	14	1	1		12
10	Тема 9. Проблемы качества и роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством	15,8	1	1		13,8
	Контроль:					
	Зачет:	0,2				
	ИТОГО:	108	8	8		91,8

Заочная форма обучения

№ п/ п	Наименование модулей и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
2	Тема 1. Предмет и область управления качеством	11	1			10
3	Тема 2. Методологические основы управления качеством	9	1			8
4	Тема 3. Содержание современных подходов к управлению качеством	10	1	1		8
5	Тема 4. Управление качеством в процессе проектирования и разработок	13	2	1		10
6	Тема 5. Управление качеством в процессе производства и обслуживания	12	1	1		10
7	Тема 6. Управление затратами на обеспечение качества	13	1	2		10
8	Тема 7. Государственные и международные стандарты и системы качества	12	1	1		10
9	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества	14	1	1		12
10	Тема 9. Проблемы качества и роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством	15,8	1	1		13,8
	Контроль:					
	Зачет:	0,2				
	ИТОГО:	108	8	8		91,8

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка освоения обучающимися содержания дисциплины (модуля) включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплин (модулей) и осуществляется с помощью следующих оценочных средств: контрольная работа. Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) осуществляется в форме экзамена с помощью следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету

**Перечень вопросов к зачету
(8 семестр, очная форма обучения
13 триместр, очно-заочная форма обучения
10 семестр, заочная форма обучения)**

1. Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития менеджмента качества.
2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
3. Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия.
4. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
5. Методы управления качеством.
6. Классификация методов управления качеством.
7. Формирование и развитие научных школ управления качеством.
8. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии.
9. Методы моделирования систем управления качеством.
10. Принятие управленческих решений в области качества.
11. Формирование обобщенной оценки уровня качества при многокритериальной оценке.
12. Понятие интегрального качества.
13. Классификация уровней управления качеством.
14. Принципы и функции управления качеством.
15. Содержание современных подходов к управлению качеством.
16. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике.
17. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
18. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000.
19. Концепция постоянного улучшения.
20. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности предприятия.
21. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
22. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции.
23. Этапы проведения сертификации систем качества.
24. Международная практика сертификации.

Типовой вариант контрольной работы

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
 - а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;

- б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».
2. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
- а) в фазе отбраковки;
 - б) в фазе контроля качества;
 - в) в фазе управления качеством.
3. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
- а) 1987 г.;
 - б) 1997 г.;
 - в) 2005 г.
4. TQM (Total Quality management) – это:
- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
 - б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
 - в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
5. Главными составляющими качества продукта являются:
- а) технические характеристики;
 - б) безопасность и надежность;
 - в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.
6. Процедуры рока-уоке используются:
- а) только в производстве;
 - б) только в сфере услуг;
 - в) и в производстве, и в сфере услуг.
7. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:
- а) на стадиях проектирования и производства;
 - б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
 - в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.
8. В реализации подхода TQM участвуют:
- а) все службы и подразделения компании;
 - б) только служба качества;

- в) руководство компании и служба качества.
9. Эффективность подхода TQM зависит:
- а) в первую очередь от менеджеров среднего звена;
 - б) в первую очередь от руководства компании;
 - в) в первую очередь от службы качества в компании.
10. Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):
- а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании;
 - б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;
 - в) вовлечения и обучения всего персонала;
 - г) мониторинга поставщиков и качества их продукции.
11. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:
- а) статистические методы;
 - б) цикл Деминга;
 - в) система Шинго;
 - г) benchmarking.
12. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:
- а) избавиться от нерадивых работников;
 - б) провести корректировку всей системы управления компанией;
 - в) ужесточить контроль всех процессов в компании.
13. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):
- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
 - б) требование клиентов;
 - в) перспектива роста конкурентоспособности компании.
14. Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):
- а) совместно с гистограммами;
 - б) совместно с диаграммами Парето;
 - в) только самостоятельно.
15. Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:
- а) отсутствие серий и трендов;
 - б) выход точек за контрольные границы;
 - в) периодичность;
 - г) упорядоченность в расположении точек.
16. Затраты на качество – это:
- а) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента;

- б) затраты на внутренний и внешний брак;
- в) затраты на функционирование службы качества в компании.

17. Что такое ИСО (ISO):

- а) международная организация по стандартизации;
- б) международная электротехническая комиссия;
- в) международная лаборатория.

18. Что такое «серия ISO-9000»:

- а) пакет документов;
- б) стандарты по обеспечению качества;
- в) стандарты на продукцию.

19. Росстандарт – это:

- а) организация по сертификации продукции;
- б) организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией;
- в) организация по управлению охраной окружающей среды.

20. Принципы, положенные в основу сертификации качества:

- а) конфиденциальность;
- б) добровольность;
- в) конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность.

21. Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:

- а) Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции);
- б) КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
- в) КАНБАН;
- г) КСУКП.

22. Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

- а) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001;
- г) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008;
- д) ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008.

23. В чем разница между МС ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001:

- а) разницы нет;
- б) это разные документы;
- в) ГОСТ Р ИСО 9001 – это аутентичный перевод МС ИСО 9001.

24. Основным нормативным документом для подтверждения соответствия продукции в настоящее время в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» является:

- а) ГОСТ;
- б) технический регламент;
- в) СанПин.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 335 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01715-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785>. (дата обращения: 01.09.2020)

4.2. Дополнительная литература

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>. (дата обращения: 01.09.2020)

2. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>. (дата обращения: 01.09.2020)

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ

			к сети Интернет
2.	https://biblio-online.ru/	Электронная библиотека ЮРАЙТ	Регистрация в библиотеке ЕГУ им. И.А. Бунина
3.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	www.school.edu.ru	Российский общеобразовательный портал	Свободный доступ.
2.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.