

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.05 Управление качеством услуг в сервисе

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис
Направленность (профиль): Сервис цифровых радиотехнических систем
Квалификация (степень): магистр
Форма обучения: очная

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

| | очная форма | очно-заочная форма | заочная форма |
|---------|-------------|--------------------|---------------|
| Курс | 2 | - | - |
| Семестр | 3 | - | - |

| | | | |
|------------------------------------|-------|----|---|
| Лекции | 10 | - | - |
| Практические (семинарские) занятия | 26 | - | - |
| Лабораторные занятия | - | - | - |
| Консультации | - | -- | - |
| В т.ч. практическая подготовка | - | | - |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | - | - |
| Контроль | - | - | - |
| Иные формы работы | - | - | - |
| Самостоятельная работа | 72 | - | - |

Всего часов: 108

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Разработчик рабочей программы

К.т.н., доцент _____ Н.А. Фортунова _____

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций сферы сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение принципов системного подхода к управлению качеством услуг в сервисе, а также современных тенденций его развития;
- знакомство с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;
- ознакомление с методическими основами управления качеством услуг в сервисе и раскрытие сущности подхода к управлению качеством на основе международных стандартов ISO серии 9000:2000;
- приобретение практических навыков по применению статистических методов контроля качества в управлении качеством услуг в сервисе;
- исследование процессов жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества;
- изучение практических рекомендаций по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества

Место дисциплины в структуре ОПОП: дисциплина Б1.О.02.05 «Управление качеством услуг в сервисе» реализуется в рамках обязательной части ОПОП.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством услуг в сервисе» направлен на формирование следующих **компетенций**:

| Код компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|---|
| УК-6 Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | Знать: - особенности принятия и реализации организационных, в том числе управленческих решений; - теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации; направления использования творческого потенциала собственной деятельности. | Знать: - особенности принятия оптимальных способов решения задач в области управления качеством услуг в сервисе - теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации; направления использования творческого потенциала в сервисной деятельности. |
| | Уметь: - определять приоритеты профессиональной деятельности и | Уметь: - определять приоритеты в области управления качеством |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>способы ее совершенствования на основе самооценки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач. | <p>сервисных услуг и способы ее совершенствования на основе самооценки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты деятельности в сфере управления качеством; - планировать самостоятельную деятельность в решении задач управления качеством. |
| | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; - навыками планирования собственной профессиональной деятельности. | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения эффективного направления действий в управлении сервисных услуг; - навыками планирования профессиональной деятельности при решении задач управления качеством услуг. |
| <p>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность систем качества, основные положения системы менеджмента качества | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества, системы менеджмента качества |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрять в организациях сферы сервиса положения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества |
| | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов | <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон |
| <p>ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций. | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии в области управления качеством услуг; |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные факторы | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные факторы |

| | | |
|---|--|---|
| предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса. | внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы управления качеством услуг в сфере сервиса. |
| | Владеть: -методами оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса | Владеет: -методами оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций при управлении качеством услуг в сфере сервиса |

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 | |
| 1 | Тема 1. Категории и значение качества | 8 | 2 | | | 6 |
| 2 | Тема 2. Методологические основы управления качеством | 16 | 2 | 4 | | 10 |
| 3 | Тема 3. Концепции управления качеством | 12 | 2 | 2 | | 8 |
| 4 | Тема 4. Концепция, измерение и методы управления качеством в сфере услуг | 22 | 2 | 4 | | 16 |
| 5 | Тема 5. Нормативно-правовая база обеспечения качеством | 10 | | 4 | | 6 |
| 6 | Тема 6. Системы менеджмента качества | 14 | | 4 | | 10 |
| 7 | Тема 7. Государственные и международные стандарты и системы качества | 8 | | 4 | | 4 |
| 8 | Тема 8. Экономика управления качеством | 18 | 2 | 4 | | 12 |
| | Контроль: | - | | | | |
| | Зачет: | | | | | |
| | ИТОГО: | 108 | 10 | 26 | | 72 |

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

1. Качество продукции как экономическая категория
2. Качество продукции как категория конкурентоспособности
3. Объективная необходимость повышения качества продукции
4. Лидерство Мацуситы
5. Философия качества Эдвардса Деминга
6. Концепция управления качеством в пределах всей компании Джозефа Джурана
7. Результаты реализации философии Деминга и Джурана в Америке.
- Характеристики успешных компаний Джорджа Бинни. «Организация пяти координат» Карла Альбрехта
8. Концепция реинжиниринга корпорации Джеймса Чампи и Майкла Хаммера
9. Концепция бережливого производства Тайити Оно, или система производства Toyota
10. Основные понятия метрологии
11. Основные понятия квалиметрии. Сравнительные методы оценки качества
12. Причинно-следственные диаграммы Исикавы
13. Диаграмма Парето
14. Социологическая экспертиза
15. Метод комплексной оценки качества
16. Аналитический метод определения весовых показателей
17. Качество экспертной оценки
18. Метод выборочного контроля
19. Контрольные карты
20. TQM
21. TQC
22. UQM (Universal Quality Management)

Типовой вариант контрольной работы

1. Какие три элемента включает понятие «качество»?
 - А. объект, субъект, условия эксплуатации
 - В. свойства, потребности, объект
 - С. объект, потребности, характеристики
 - Д. потребности, субъект, свойства
 - Е. условия эксплуатации, потребности, свойства.
2. Какое из определений понятия «качество» принадлежит К. Ишикаве?

А. качество - это свойство, реально удовлетворяющее потребителей

В. качество - это дифференциация по принципу «хороший - плохой»

С. качество - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность

удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением

Д. качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности

Е. качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону - насколько вещь «хороша».

3. Какое из определений понятия «качество» принадлежит Шухарту?

А. качество - это свойство, реально удовлетворяющее потребителей

В. качество - это дифференциация по принципу «хороший - плохой»

С. качество - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением

Д. качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности

Е. качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону - насколько вещь «хороша».

4. Какое из перечисленных определений понятия «качество» соответствует международному стандарту ИСО 8402-86?

А. качество - это свойство, реально удовлетворяющее потребителей

В. качество - это дифференциация по принципу «хороший - плохой»

С. качество - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением

Д. качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности

Е. качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону - насколько вещь «хороша».

5. Какое из перечисленных определений понятия «качество» соответствует ГОСТ 15467-79?

А. качество - это свойство, реально удовлетворяющее потребителей

В. качество - это дифференциация по принципу «хороший - плохой»

С. качество - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением

Д. качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги,

которые придают им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности

Е. качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону - насколько вещь «хороша».

6. Какие два аспекта управления качеством выделены в трактовке международного стандарта ИСО 8402?

А. планирование и контроль качества

В. планирование и прогнозирование качества

С. оперативная деятельность и планирование

Д. общее руководство и прогнозирование

Е. общее руководство и контроль качества

Ф. общее руководство и оперативная деятельность.

7. Какие четыре этапа работ входят в состав цикла РДСА (цикл Деминга)?

А. планирование, выполнение работ, контроль результатов, прогнозирование

В. планирование, выполнение работ, контроль результатов, корректирующее воздействие

С. планирование, выполнение работ, корректирующее воздействие, прогнозирование.

8. В чём заключается смысл функциональной модели «петля качества»?

А. процесс управления качеством имеет циклическую структуру

В. процесс управления качеством охватывает все стадии жизненного цикла товара

С. процесс управления качеством целесообразно осуществлять на отдельных стадиях жизненного цикла товара.

9. В чём заключается смысл функциональной модели «спираль качества»?

А. процесс управления качеством постоянно развивается и совершенствуется

В. на определённом уровне процесс управления качеством теряет циклическую структуру

С. определена «база качества» на предприятии и показано направление вектора качества

Д. определена «база качества» на предприятии и выработаны рекомендации по развитию систем управления качеством.

10. При каких условиях функциональная модель «петля качества» преобразуется в функциональную модель «спираль качества»?

А. в случае завершения полного цикла управления «петля качества» обеспечивает повышение качества продукции, цикл повторяется на новом более высоком уровне качества, плоская «петля качества» приобретает пространственный характер и преобразуется в «спираль качества»

В. плоская модель «петля качества» даёт возможность определить узкие места жизненного цикла продукции как объекта управления качеством, вектор развития

качества направляется в определённые узкие места, вносимое корректирующее воздействие носит разовый характер

С. плоская модель «петля качества» даёт возможность скорректировать управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла, после чего перестаёт быть актуальной и управление качеством осуществляется в рамках пространственной модели «спираль качества».

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Колочева В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 01.09.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.

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 01.09.2022).

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 01.09.2022).

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 и др.

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.