

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины Управление качеством сервисных услуг составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:


Старкова Галина Петровна, д-р техн. наук, профессор, Galina.Starkova@vvsu.ru
Соломонова Людмила Владимировна, старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин Lyudmila.Solomonova8@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.


Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Просалова В.С.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Управление качеством сервисных услуг является формирование системы знаний, умений и владений в области менеджмента качества продукции и услуг как основы для обеспечения их конкурентоспособности в соответствии с требованиями современного рынка. В результате освоения дисциплины студенты приобретут профессиональные компетенции, позволяющие шире использовать методы обеспечения высокого качества продукции, работ и услуг, основанные на общепринятых принципах менеджмента качества.

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

- Исследовать основные понятия, цели и задачи, объекты, субъекты, функции и методы управления качеством продукции.
- Проанализировать понятия «качество» и «управление качеством» в исторической ретроспективе.
- Определить и проанализировать принципы и основные модели, инструменты и технологии управления качеством.
- Рассмотреть процесс управления качеством продукции и услуг, в том числе провести анализ и дать характеристику методам контроля качества, включая статистические методы контроля, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством, установить взаимосвязь между элементами системы качества, принципами их формирования и функционирования.
- Проанализировать концепцию всеобщего управления качеством.
- Освоить методы контроля качества, применяемые в сфере сервиса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 Сервис БСС	ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знания:	модели, принципы и методы формирования систем менеджмента качества; концепцию и основные принципы всеобщего управления качеством
			Умения:	анализировать состояние системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности; организовать работу персонала организации по формированию политики, целей и задач в области качества; разрабатывать процедуры и методы контроля

			Владения:	способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности; способами, методами разработки процедур и методов контроля
--	--	--	-----------	--

3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебный курс Управление качеством сервисных услуг является дисциплиной профессионального цикла по направлению подготовки бакалавриата «Сервис». Данный курс совместно с другими дисциплинами участвует в формировании профессиональных компетенций выпускника, давая студентам понимание необходимости знаний и умений в сфере крайне важного вида деятельности с точки зрения обеспечения качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг.

Учебный курс «Управление качеством сервисных услуг» разработан и читается бакалаврам с целью повышения их профессиональной подготовки.

Курс направлен на формирование у студентов знаний о целях, задачах, принципах, функциях, методах и особенностях управления качеством продукции в легкой промышленности.

В учебном курсе изучаются основы теории управления качеством, эволюция понятий «качество» и «управление качеством», принципы и модели обеспечения качества, инструменты и технологии управления качеством, системный подход к управлению качеством, принципы и методы оценки качества в целом, в том числе статистические методы контроля качества, а также особенности обеспечения качества сервисных услуг. Значительное место в курсе отводится изучению понятийного аппарата, нормативной базы для осуществления такого вида деятельности как менеджмент качества, а также формированию практических навыков применения методов обеспечения качества, в том числе на предприятиях сервиса.

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных при изучении дисциплин учебных планов подготовки бакалавров по направлению «Сервис», прежде всего дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация». Входными требованиями к изучению дисциплины являются знания методов статистической обработки данных, основ стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия, основ сервисной деятельности, владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы.

Приобретаемые в курсе знания, умения и владения в области управления качеством продукции и услуг, в том числе методами обеспечения качества и приемами разработки политики качества предприятия, могут и должны быть использованы в курсовом проектировании, при прохождении производственной и преддипломной практики и подготовке бакалаврской работы.

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Все го	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
БСС	ОФО	Б.1.Б.3.03	7	5	60	17	34		9	120	Э	

5 Структура и содержание дисциплины

5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины для студентов ОФО

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	СРС
1	Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	Лекция	2	10
		Практическое занятие	4	
2	Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг».	Лекция	4	16
		Практическое занятие	6	
3	Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством	Лекция	2	14
		Практическое занятие	6	
4	Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.	Лекция	2	20
		Практическое занятие	6	
5	Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг	Лекция	4	30
		Практическое занятие	6	
6	Процесс управления качеством продукции и услуг	Практическое занятие	6	15
7	Концепция всеобщего управления качеством	Лекция	3	15

5.2 Содержание дисциплины

Тема 1 Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством

Раскрывается понятие «качество» и дается его характеристика. Рассматриваются основные термины в области менеджмента качества, и дается их определение. Анализируются объекты управления качеством.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

В рамках изучения темы предусмотрено проведение лекционных и практических занятий.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

Практическое занятие предусматривает разработку стратегии взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг. При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работу в малых группах при выполнении практических заданий.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.
2. Подготовка докладов и презентаций.

Тема 2 Управление качеством продукции. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции»

Раскрывается современная концепция управления качеством. Рассматривается в исторической ретроспективе процесс изменения восприятия понятий «качество» и «управление качеством».

Практическое занятие посвящено рассмотрению эволюции понятия «качество» в историческом аспекте с детальным анализом четырех периодов развития качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

В рамках изучения темы предусмотрено проведение лекционных и практических занятий.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.
2. Подготовка докладов и презентаций.

Тема 3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством

Даются понятия «Политика качества предприятия», «Стратегия качества». Характеризуются факторы, влияющие на формирование политики качества. Определяются цели и задачи управления качеством, в том числе задачи системного управления. Изучаются объекты и субъекты управления качеством. Анализируются функции управления качеством. Рассматриваются основные методы управления качеством и средства их реализации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

При изучении темы предусмотрено проведение практического занятия.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, выполнение индивидуальных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.

2. Подготовка докладов и презентаций.

Тема 4 Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

При изучении темы предусмотрено проведение практического занятия.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, выполнение индивидуальных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.
2. Подготовка докладов и презентаций.

Тема 5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции

Рассматриваются основные принципы обеспечения и управления качеством продукции, зарубежные и отечественные модели обеспечения качества (управления качеством) продукции. Дается характеристика основным инструментам управления качеством продукции (диаграмма сродства, диаграмма (график) связей, древовидная диаграмма (дерево решений), матричная диаграмма или таблица качества и др.). Анализируются основные технологии управления качеством продукции (технология разворачивания функций качества; FMEA-анализ; управление отношениями с потребителями; CALS-технологии; концепция «Шесть сигм»; функционально-стоимостной анализ; диаграмма потребительской ценности продукции).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

При изучении темы предусмотрено проведение практического занятия. При этом используются следующие формы работы: доклады студентов по изученному самостоятельно теоретическому материалу с презентациями с последующей дискуссией; case-study - решение ситуационных задач, связанных с применением статистических методов контроля качества.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о решении ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.
2. Подготовка докладов и презентаций.
3. Разработка ситуационных задач.

Тема 6 Процесс управления качеством продукции

Рассматриваются этапы процесса управления качеством и методы их реализации: маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей качества товара; планирование качества; организация работ по качеству; побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции; контроль качества продукции; разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

При изучении темы предусмотрено только проведение практического занятия. При этом используются следующие формы работы: доклады студентов по изученному самостоятельно теоретическому материалу с презентациями с последующей дискуссией; case-study – разработка и решение ситуационных задач, связанных с применением статистических методов контроля качества.

Форма текущего контроля: собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о разработке и решении ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.
2. Подготовка докладов и презентаций.
3. Разработка ситуационных задач.

Тема 7 Концепция всеобщего управления качеством.

Рассматриваются основные положения TQM, цели и принципы TQM, порядок внедрения и инструменты TQM.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

При изучении темы предусмотрено проведение только лекционного занятия.

При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Форма текущего контроля: устный опрос, собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Программа дисциплины "Управление качеством сервисных услуг" предусматривает проведение лекционных, практических занятий и самостоятельную работу обучающихся. При этом студенты 35 % времени изучают дисциплину в аудитории под руководством преподавателя на лекционных и практических занятиях, а 65 % - самостоятельно.

Во время лекционных занятий обучающимся рекомендуется вести конспект лекций, что будет способствовать лучшему освоению теоретического материала за счет использования различных форм памяти и впоследствии поможет при подготовке к практическим занятиям и сдаче зачета по дисциплине. Присутствие и работа на лекциях студентов учитывается в общей рейтинговой оценке по дисциплине. В случае отсутствия на лекционном занятии по уважительной причине, которая должна быть подтверждена документально, студент обязан предоставить конспект по всем вопросам пропущенной темы. При отсутствии без уважительной причины, помимо конспекта студент должен сдать пропущенную тему устно или в форме бланкового тестирования либо подготовить реферат по предложенной преподавателем теме.

При проведении практического занятия студент обязан выполнить все практические задания, выданные преподавателем. При оценке работы студента учитывается качество его подготовки к занятиям и работы в аудитории, активность во время проведения занятий, своевременность и качество выполнения практических заданий.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ с примерным распределением отведенного на самостоятельную работу времени.

1. Самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов теоретического курса (для ОФО - 40 часов). Форма работы – поиск необходимой информации с использованием учебной и специальной литературы, электронных библиотечных систем и интернет-ресурсов, подготовка конспекта или реферата.

2. Подготовка докладов (для ОФО - 40 часов). Форма работы – поиск необходимой информации с использованием учебной и специальной литературы, электронных библиотечных систем и интернет-ресурсов, подготовка презентации.

3. Оформление отчетов по результатам выполнения практических заданий (для ОФО - 10 часов). Форма работы – письменный отчет.

4. Разработка содержания ситуационных задач по тематике практических занятий тем № 5, 6 и оформление результатов их решения (для ОФО - 30 часов). Форма работы – поиск или разработка производственных ситуаций как основы для составления индивидуального задания, при необходимости поиск нормативных документов с использованием электронных баз нормативно-технических документов, проверка нормативных документов на актуальность, оформление письменных отчетов с результатами решения задач.

Письменные отчеты по результатам выполнения практических заданий и решения ситуационных задач должны содержать всю требуемую информацию, представленную в систематизированном виде по форме, рекомендованной преподавателем.

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Полный перечень тем теоретического курса, выносимых на самостоятельную проработку

1. Эволюция понятий качества и управления качеством продукции.
2. Характеристика зарубежных и отечественных моделей для обеспечения качества продукции.
3. Технологии управления качеством продукции.
4. Аудит уровня качества продукции.
5. Управление качеством и конкурентоспособностью продукции, в том числе в обращении и использовании.
6. Анализ эффективности системы управления качеством продукции.
7. Анализ рынка, оценка конкурентов, сегментация рынка и способы привлечения, удержания и расширения клиентской базы сервисного предприятия.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Практическое занятие по теме № 1.

- Сущность и значение качества продукции и услуг для производителя и потребителя.

Практическое занятие по теме № 2.

- Сущность концепции управления качеством продукции и услуг.

- Исторические аспекты эволюции понятия «качество».

- Анализ понятия «качество», даваемое различными учеными в исторической ретроспективе.

Практическое занятие по теме № 3.

- Понятие жизненного цикла продукции и услуги.

- Сущность политики в области качества, цели и задачи ее разработки и внедрения.

- Методы управления качеством продукции и услуг и средства их реализации.

Практическое занятие по теме № 4.

- Принципы обеспечения управления качеством продукции и услуг.

- Научные основы управления качеством.

- Формирование американской, японской школ управления качеством.
- Особенности европейского подхода к управлению качеством.
- Формирование российского подхода к управлению качеством.
- Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000.

- Сущность процессного подхода к управлению качеством и необходимость его внедрения для сервисного предприятия.

Практическое занятие по теме № 5.

- Основные принципы обеспечения и управления качеством продукции.
- Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества (управления качеством). – Сущность основных инструментов управления качеством продукции (диаграмма сродства, диаграмма (график) связей, древовидная диаграмма (дерево решений), матричная диаграмма или таблица качества и др.).
- Характеристика основных технологий управления качеством продукции (технология развертывания функций качества; FMEA-анализ; управление отношениями с потребителями; CALS-технологии; концепция «Шесть сигм»; функционально-стоимостной анализ; диаграмма потребительской ценности продукции).

Практическое занятие по теме № 6.

- Маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей качества товара.

- Планирование качества.
- Организация работ по качеству.
- Побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

- Контроль качества продукции.

- Статистические методы контроля качества: диаграмма Паретто, схема Исикавы, контрольные листки и др.

- Разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции

Примерное содержание разрабатываемых ситуационных задач по применению статистических методов контроля:

Систематический контроль качества готовой продукции сервисного швейного предприятия по выпуску мужской верхней одежды на протяжении двух месяцев позволил выявить следующее. На 289 изготовленных предприятием мужских костюмах были обнаружены такие дефекты как: несовпадение рисунка на соединяемых деталях изделий из тканей в полосу или клетку – 15 случаев, недостаточная окончательная ВТО изделий – 10 случаев, неровнота отделочных строчек – 58 случаев, наличие лас после выполнения ВТО – 20 случаев, дефекты материалов – 27 случаев, прочие – 14 случаев. Используя диаграмму Паретто, установите направления наиболее эффективного решения проблемы качества выпускаемой продукции.

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины.

1. В чем сущность концепции управления качеством продукции?
2. Какое значение имеет повышение качества продукции для производителя и потребителя?
3. В чем сущность модели «Кольцо успеха»?
4. Назовите четыре периода эволюции качества.
5. Что такое уровень качества продукции?
6. Назовите фазы (периоды) управления качеством продукции.
7. В чем сущность политики в области качества?
8. Дайте определение понятиям «обеспечение качеством продукции» и «управление качеством продукции».

9. Назовите цели и задачи управления качеством продукции.
10. Назовите основные функции управления качеством продукции.
11. Назовите основные методы управления качеством продукции. В чем их сущность?
12. В чем сущность жизненного цикла продукции (ЖЦП)? Назовите этапы ЖЦП.
13. Назовите основные принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.
14. Назовите основные факторы обеспечения качества продукции.
15. Назовите основные принципы системного управления качеством.
16. В чем сущность контрольных карт Шухарта?
17. Что такое «петля качества»?
18. Что понимается под Циклом Деминга и каковы его этапы?
19. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?
20. В чем сущность диаграммы Исикавы?
21. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
22. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби.
23. Какова роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?
24. Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).
25. Сущность планирования качества продукции.
26. Дайте характеристику организации работ по качеству.
27. В чем суть модели самооценки организации на соответствие премий по качеству?
28. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
29. Какие цели преследуют национальные премии в области качества?
30. Приведите примеры российских премий в области качества.
31. Назовите основные виды и методы контроля качества и разъясните их сущность.
32. Дайте характеристику статистических методов контроля качества: диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма рассеяния, контрольная карта.
33. В чем сущность разработки и реализации мероприятий по качеству?
34. Что такое аудит уровня качества?
35. В чем сущность брендовых свойств продукции?
36. Дайте характеристику основных методов определения показателей качества продукции и уровня качества продукции.
37. Дайте характеристику основных этапов комплексной оценки уровня качества продукции.
38. Назовите основные проблемы поддержания уровня качества продукции.
39. Назовите основные инструменты управления качеством в обращении и использовании продукции.
40. Назовите основные факторы поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
41. Объясните взаимосвязь конкурентоспособности и удовлетворенности потребителей.
42. В чем особенность оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с привлекательностью магазина и качеством сервисных услуг?
43. Назовите основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
44. В чем сущность формирования потребительских предпочтений и каковы основные факторы их формирования?
45. Перечислите основные принципы системного подхода к управлению качеством.
46. Назовите основные элементы систем качества.
47. Назовите основные этапы разработки систем качества.

48. Что является главным критерием эффективности системы качества?
49. Назовите основные направления совершенствования систем качества.
50. Назовите основные принципы TQM.
51. Назовите основные части TQM.
52. Какова структура международных стандартов серии ИСО 9000?
53. Назовите основные принципы стандарта серии ИСО 9000:2000.
54. Какие разделы включены в структуру стандарта ИСО 9001?
55. Объясните значение метрологического обеспечения управления качеством.
56. В чем сущность этапов оценки систем качества?
57. Назовите основные законы, служащие для правового обеспечения качества.
58. Дайте классификацию затрат на качество.
59. Какие методические подходы используются в оценке эффективности управления качеством?
60. В чем сущность управления затратами на качество?

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса «Управление качеством сервисных услуг» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, руководства, нормативные документы, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы. Рекомендуются использовать литературу не ранее 2000 года издания, предпочтительнее всего 2012 – 2016 года издания как наиболее актуальную. Используемая при изучении курса нормативная документация должна обязательно проверяться на актуальность, т.е. необходимо убедиться, что срок ее действия не окончен. В этом могут помочь официальные информационные электронные базы данных нормативных документов, например, база нормативно-технической документации СТАНДАРТИНФОРМ (режим доступа: <http://www.standards.ru>), база нормативных документов Госстандарта (режим доступа: <http://www.1gost.ru>).

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.

Примеры оформления списка литературы:

ЛИТЕРАТУРА:

1. Гадамер, Г.Г. Истина и метод/Г.Г. Гадамер. – М., 1988
2. Каган, М.С. О методологическом своеобразии гуманитарного знания / М.С. Каган // Избранные труды. В VII т. Т. I Проблемы методологии. – СПб.: ИД «Петрополис», 2006. – С. 110 – 124.
3. Ясперс, К. Смысл и назначение истории/ К. Ясперс. – М.: Изд-во полит. литер., 1991. – 289 с.
4. Adler A. Understanding Life. – Harmondsworth, 1997. – 420 p.

Справочные издания:

1. Абушенко, В.Л. // Новейший философский словарь / В.Л. Абушенко, Г. Зиммель; Сост. А.А. Грицанов. – Минск: Изд-во «Скакун», 1998. – 246 с.

Электронные ресурсы:

1. Воронина О.А. Социокультурные детерминанты развития гендерной теории в России и на Западе [Электронный ресурс] / Полнотекстовые базы данных ВГУЭС «OECD ILLIBRARY» – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/browse/doc/3563808>.

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

Для проведения занятий необходимо наличие следующих учебно-методических материалов:

- комплект нормативных документов в области управления качеством, в том числе Об-

щероссийский классификатор услуг населению, стандарты серии ИСО 9000, ГОСТ Р , устанавливающие требования к группам однородных услуг, технические регламенты, действующие в сфере сервиса и др.

- комплект кейс-заданий для проведения практических занятий.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1 Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.

2 Крылова Г.Д. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: учебник [Электронный ресурс] / Г.Д. Крылова. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 672 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

3 Основы стандартизации, метрологии и сертификации [Электронный ресурс] / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов, В.М. Мишин, А.В. Архипов. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 448 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687>

4 Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация : учеб. пособие : [+ cd rom] / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др.. - 2012, М. : ИНФРА-М. - (Высшее образование)

1 Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт: ИД Юрайт, 2010.

5 Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.

6 Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация / А.Г. Сергеев, В. В. Терегеря. – М.: Юрайт: ИД Юрайт, 2011.

б) дополнительная литература

1 Никольская Е.Ю. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии: Учебно-методический комплект / Е.Ю. Никольская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/213932?cldren=0>

2 Гугелев А.В. Стандартизация, метрология и сертификация.-М.: Дашков и К, 2012

3 Колчков В.И. Метрология, стандартизация, сертификация. - М.:Форум:НИЦ ИНФРА-М,2013-432 с.(ВО)

4 Любомудров С.А.Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013-206 с.

5 Чубенко Е.Ф. Метрология, стандартизация и сертификация: пособие по кусовому проектированию. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

1 ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>

2 ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>

3 ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>

4 "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

б) интернет-ресурсы

1. <http://www.consultant.ru/>
1. <http://quality.eup.ru/>
3. <http://www.stg.ru/mmq>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.
2. Персональный компьютер – 1 шт.
3. Усилитель – 1 шт.
4. Экран - 1шт.
5. Доска маркерная – 1 шт.

12 Словарь основных терминов

Воспроизводимость - результатов измерений характеризуется близостью результатов измерений, полученных различными средствами измерений (естественно одной и той же точности) различными методами.

Действительное значение физической величины - это значение физической величины, найденное экспериментальным путем и настолько приближающееся к истинному значению, что может быть использовано вместо него.

Диагностирование - процесс распознавания состояния элементов объекта в данный момент времени. По результатам измерений, выполняемых для параметров, изменяющихся в процессе эксплуатации, можно прогнозировать состояние объекта для дальнейшей эксплуатации.

Единица величины - фиксированное значение величины, которое принято за единицу данной величины и применяется для количественного выражения однородных с ней величин

Единство измерений - состояние измерений, при котором их результаты выражены в допущенных к применению в РФ единицах величин, а показатели точности измерений не выходят за установленные границы.

Измерительный преобразователь - это средство измерения, предназначенное для выработки измерительной информации в форме, удобной для передачи, дальнейшего преобразования, обработки или хранения, но недоступной для непосредственного восприятия наблюдателем (термопара, частотный преобразователь).

Измерительный прибор - это средство измерения, предназначенное для получения значений измеряемой физической величины в установленном диапазоне (рН-метры, весы, фотоэлектроколориметры и т.д.).

Измерительная система - это совокупность средств измерений и вспомогательных устройств, соединенных между собой каналами связи, размещенных в разных точках контролируемого пространства с целью измерения одной или нескольких физических величин, свойственных этому пространству (контролирующие, управляющие системы с ЭВМ).

Измерительная установка - это совокупность средств измерений (мер, измерительных приборов, преобразователей) и вспомогательных устройств для выработки сигналов информации в форме, удобной для восприятия и расположенных в одном месте (испытательный стенд).

Испытание - воспроизведение в заданной последовательности определенных воздействий, измерение параметров испытуемого объекта и их регистрация.

Истинное значение физической величины - значение, которое идеальным образом отражало бы в качественном и количественном отношениях соответствующие свойства измеряемого объекта.

Калибровка средств измерений - совокупность операций, выполняемых в целях определения действительных значений метрологических характеристик средств измерений.

Контроль - частный случай измерения, проводимый с целью установления соответствия измеряемой величины заданным пределам.

Методика (метод) измерений - совокупность конкретно описанных операций, выпол-

нение которых обеспечивает получение результатов с установленными показателями точности.

Метрология - наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.

Меры - средства измерений, предназначенные для воспроизведения физической величины заданного размера. К мерам относятся плоскопараллельные концевые меры длины, гири, конденсаторы постоянной емкости, стандартные образцы и т. п.

Поверка средств измерений - это совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям.

Погрешность измерения - разность между результатом измерения и истинным значением измеряемой величины.

Погрешность абсолютная - разность между показанием прибора и действительным значением физической величины. Выражена в единицах измеряемой физической величины.

Погрешность относительная - погрешность, выраженная отношением абсолютной погрешности к результату измерений или действительному значению измеренной физической величины. Выражается в процентах.

Правильность результатов измерений определяется правильностью как самих методик измерений, так и правильностью их использования в процессе измерений, а также близостью к нулю систематической погрешности измерений.

Процесс измерения включает в себя, как правило, три этапа: подготовку, проведение измерения (эксперимента) и обработку результатов. В процессе проведения самого измерения объект измерения и средство измерения приводятся во взаимодействие.

Рабочее средство измерения - это мера, устройство или прибор, применяемые для измерений, не связанных с передачей единицы, физической величины (например, концевая мера длины, используемая для контроля размеров изделий или для наладки станков).

Результат измерения - значение физической величины, найденное путем ее измерения. В процессе измерения на средство измерения, оператора и объект измерения воздействуют различные внешние факторы, именуемые влияющими физическими величинами.

Средство измерения - техническое средство, предназначенное для измерений, имеющее нормированные метрологические характеристики, воспроизводящее и (или) хранящее единицу величины, размер которой принимается неизменным в пределах установленной погрешности в течение известного интервала времени.

Сходимость - это близость результатов измерений, полученных одним и тем же методом, идентичными средствами измерений, и близость к нулю случайной погрешности измерений.

Технические измерения определяют класс измерений, выполняемых в производственных и эксплуатационных условиях, когда точность измерения определяется непосредственно средствами измерения.

Точность измерений - характеризует качество измерений, отражающее близость их результатов к истинному значению измеряемой величины, т.е. близость к нулю погрешности измерений.

Класс точности - обобщенная характеристика данного типа средств измерений, как правило отражающая уровень их точности, выражаемая пределами допускаемых основной и дополнительной погрешностей, а также другими характеристиками, влияющими на точность.

Устройство показывающее аналоговое - представляют собой электромеханический преобразователь и аналоговое отсчетное устройство.

Последнее состоит из шкалы, проградуированной с помощью меры и играющей роль меры при измерении, и указателя, совершающего линейное или угловое перемещение. В качестве указателя используются либо стрелка, либо луч света.

Устройство показывающее цифровое - состоит из цифровых знаковых индикаторов, обеспечивающих воспроизведение десятичных цифр, и алфавитных индикаторов, позволяющих указать единицу измеряемой величины. В цифровых регистрирующих приборах, как правило, осуществляется печатание показаний с помощью алфавитно-цифровых печатающих устройств.

Физическая величина - одно из свойств физического объекта, в качественном отношении общее для многих физических объектов, а в количественном - индивидуальное для каждого из них.

Цена деления - разность значений измеряемой величины между двумя соседними отметками шкалы.

Эталон единицы величины - техническое средство, предназначенное для воспроизведения, хранения и передачи единицы величины.

Эталон первичный - эталон, обеспечивающий воспроизведение единицы с наивысшей в стране точностью.

Эталон вторичные - эталон, получающий размер единицы непосредственно от первичного.

Эталон специальный - эталон, обеспечивающий воспроизведение единицы в особых условиях и служащий для этих условий.

Эталон сравнения - вторичный эталон, применяемый для сличений других эталонов, которые по тем или иным причинам не могут быть непосредственно сличены друг с другом.

Эталон-копия - вторичный эталон, предназначенный наряду с государственным для передачи размера единицы измерений с целью уменьшить нагрузку на них.

Эталон-свидетель - вторичный эталон, предназначенный для проверки сохранности государственных эталонов и замены их в случае порчи или утраты.