

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством сервисных услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Старкова Г.П., доктор технических наук, эксперт, Институт креативных индустрий, galina.starkova@vvsu.ru

Шеромова И.А., доктор технических наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Irina.Sheromova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

| | |
|---|------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575737265 |
| Номер транзакции | 0000000000A6CEA6 |
| Владелец | Клочко И.Л. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

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.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | |
|-------------------------------|---|--|---|-------------------------|--|
| | | | Код результата | Формулировка результата | |
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1к : Сопоставляет фактическое качество услуг с требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000 | РД1 | Знание | моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества |
| | | | РД1 | Умение | анализировать состояние системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности |
| | | | РД1 | Навык | владения способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности |
| | | | ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания | РД2 | Знание |

| | | | | | |
|--|--|---|-----|--------|--|
| | | услуг на основе проведенной оценки качества | РД2 | Умение | организовать работу персонала по формированию политики, целей и задач в области качества |
| | | | РД2 | Навык | владения способами, методами разработки процедур и методов контроля |
| | | | РД3 | Умение | разрабатывать процедуры и методы контроля |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

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 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.

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.

3. Объем дисциплины (модуля)

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, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттестации | |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-------|------|---------------|-----|------------------|-----|
| | | | | | Всего | Аудиторная | | | Внеаудиторная | | | |
| | | | | | | лек. | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 43.03.01 Сервис | ОЗФО | Б1.Б | 4 | 4 | 17 | 8 | 8 | 0 | 1 | 0 | 127 | Э |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОЗФО

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 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОЗФО

| № | Название темы | Код результата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|-------------------------|---|-------------------------|-----------------------------|----------|----------|------------|--|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством | РД2 | 2 | 0 | 0 | 15 | собеседование |
| 2 | Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг». | РД2 | 0 | 0 | 0 | 20 | Конспект, собеседование, реферат |
| 3 | Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством. | РД2 | 1 | 2 | 0 | 15 | собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, выполнение индивидуальных заданий. |
| 4 | Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами. | РД1, РД2 | 2 | 2 | 0 | 20 | собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, выполнение индивидуальных заданий. |
| 5 | Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | РД1, РД1, РД2, РД2, РД3 | 1 | 2 | 0 | 20 | собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о решении ситуационных задач. |
| 6 | Процесс управления качеством продукции и услуг | РД2, РД2 | 1 | 2 | 0 | 20 | собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о разработке и решении ситуационных задач |
| 7 | Концепция всеобщего управления качеством | РД2 | 1 | 0 | 0 | 17 | Конспект, собеседование |
| Итого по таблице | | | 8 | 8 | 0 | 127 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОЗФО

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

Содержание темы: 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 только лекционных

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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой.

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

Содержание темы: Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении темы предусмотрена только самостоятельная работа с подготовкой конспекта и рефератов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение вопросов темы. Подготовка конспекта. Подготовка реферата.

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

Содержание темы: 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 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой.

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

Содержание темы: Рассматриваются вопросы управления качеством товаров и услуг на основе требований международных стандартов. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Российский, японский и европейский подходы к управлению качеством. Новое в стандартах. основы процессного подхода, моделирование, инжиниринг, оптимизация и реинжиниринг процессов. Управление процессами: система показателей для управления процессами. Внутрифункциональные и межфункциональные процессы. Идентификация и систематизация процессов. .

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. 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой.

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

Содержание темы: 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 развертывания 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 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой.

Тема 6 Процесс управления качеством продукции и услуг.

Содержание темы: 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 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. Практические занятия предусматривают 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой.

Тема 7 Концепция всеобщего управления качеством.

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

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Предусмотрены только лекционные 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение вопросов темы. Подготовка конспекта.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

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. Форма работы – поиск необходимой информации с использованием учебной и специальной литературы, электронных библиотечных систем и интернет-ресурсов, подготовка конспекта или реферата.
2. Подготовка докладов. 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. Форма работы – письменный отчет.

4. Разработка содержания ситуационных задач по тематике практических занятий тем № 5, 6 и оформление результатов их решения. 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.

При подготовке конспектов, докладов, рефератов и подготовке к занятиям студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 настоящей программы интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях, например журнале «Стандарты и качество», «Управление качеством», «Методы менеджмента качества», «Менеджмент качества».

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

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Коноплев С. П. Управление качеством : Учебное пособие [Электронный ресурс] :

ИНФРА-М, 2020 - 252 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354467>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 24.01.2024).

3. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004764-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052442> (дата обращения: 26.02.2024).

4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-394-04395-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2041753> (дата обращения: 26.02.2024).

7.2 *Дополнительная литература*

1. Антонова, И. И., Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества : учебное пособие / И. И. Антонова, В. А. Смирнов. — Москва : Русайнс, 2022. — 120 с. — ISBN 978-5-4365-8996-1. — URL: <https://book.ru/book/942893> (дата обращения: 26.02.2024). — Текст : электронный.

2. Герасимова, Е. Б. Управление качеством : учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 217 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/23589. - ISBN 978-5-00091-420-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2015303> (дата обращения: 26.02.2024).

3. Кордонская, И.Б. Управление качеством : учеб. пособие / Поволж. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики; И.Б. Кордонская. — Самара : Изд-во ПГУТИ, 2017. — 99 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/641673> (дата обращения: 16.02.2024)

7.3 *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):*

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

· Проектор

Программное обеспечение:

· Гарант

· КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------|---|--|
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1к : Сопоставляет фактическое качество услуг с требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000 |
| | | ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-3 «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|-----------------------------------|----------------|--|---|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ОПК-3.1к : Сопоставляет фактическое качество услуг с требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000 | РД1 | Знание | моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества | полное знание моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества |
| | РД1 | Умение | анализировать состояние системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности | обоснование принимаемых решений |
| | РД1 | Навык | владения способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности | способы, методы разработки процедур и методов контроля на всех стадиях ЖЦП |
| ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества | РД2 | Знание | принципов и методов всеобщего управления качеством TQM | полное знание принципов и методов всеобщего управления качеством TQM |
| | РД2 | Умение | организовать работу персонала по формированию политики, целей и задач в области качества | инструменты оценки мотивации персонала |

| | | | | |
|--|-----|--------|--|--|
| | РД2 | Навык | владения способами, методам и разработки процедур и методов контроля | корректность получаемых результатов |
| | РД3 | Умение | разрабатывать процедуры и методы контроля | выбор методов (инструментов) решения задач |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | | |
|--|--|--|--------------------------|---------------------|
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация | |
| Очно-заочная форма обучения | | | | |
| РД1 | Знание : моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества | 1.4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами. | Доклад, сообщение | Тест |
| | | | Собеседование | Тест |
| РД1 | Умение : анализировать состояние системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности | 1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | Кейс-задача | Практическая работа |
| РД1 | Навык : владения способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности | 1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | Доклад, сообщение | Реферат |
| | | | Кейс-задача | Реферат |
| РД2 | Знание : принципов и методов всеобщего управления качеством TQM | 1.1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.2. Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг». | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объ | Доклад, сообщение | Собеседование |

| | | | | |
|-----|---|--|-------------------|---------------|
| | | екты и субъекты, функции и методы управления качеством. | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами. | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.6. Процесс управления качеством продукции и услуг | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| | | 1.7. Концепция всеобщего управления качеством | Доклад, сообщение | Собеседование |
| | | | Собеседование | Собеседование |
| РД2 | Умение : организовать работу персонала по формированию политики, целей и задач в области качества | 1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | Кейс-задача | Собеседование |
| РД2 | Навык : владения способами, методами разработки процедур и методов контроля | 1.6. Процесс управления качеством продукции и услуг | Кейс-задача | Собеседование |
| РД3 | Умение : разрабатывать процедуры и методы контроля | 1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции | Кейс-задача | Собеседование |

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------|----------|--------------------------|---------|----------|--------------------------|---------|----------|
| | Доклады | Рефераты | | Доклады | Рефераты | | Доклады | Рефераты |
| Лекции | 10 | | Лекции | 10 | | Лекции | 10 | |
| Практические занятия | | 10 | Практические занятия | | 10 | Практические занятия | | 10 |
| Самостоятельная работа | 5 | 5 | Самостоятельная работа | 5 | 5 | Самостоятельная работа | 5 | 5 |
| Промежуточная аттестация | | | Промежуточная аттестация | | | Промежуточная аттестация | | |

| | | | | | | | | |
|-------|----|----|-------|----|----|-------|----|----|
| Итого | 15 | 15 | Итого | 15 | 15 | Итого | 15 | 15 |
|-------|----|----|-------|----|----|-------|----|----|

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|--------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

Тема № 1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством.

Тема № 2. Управление качеством продукции. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции. Качество и конкурентоспособность.

Тема № 3. Управление качеством продукции. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы

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 основные факторы поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
10. Объясните взаимосвязь конкурентоспособности и удовлетворенности потребителей.
11. В чем особенность оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с

привлекательностью магазина и качеством сервисных услуг?

12. Назовите основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.

13. В чем сущность формирования потребительских предпочтений и каковы основные факторы их формирования?

14. Назовите цели и задачи управления качеством продукции.

15. Назовите основные функции управления качеством продукции.

16. Назовите основные методы управления качеством продукции. В чем их сущность?

17. В чем сущность жизненного цикла продукции (ЖЦП)? Назовите этапы ЖЦП.

18. Назовите основные принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.

19. Назовите основные факторы обеспечения качества продукции.

Тема № 4. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции

1. Назовите основные принципы системного управления качеством.

2. В чем сущность контрольных карт Шухарта?

3. Что такое «петля качества»?

4. Что понимается под Циклом Деминга и каковы его этапы?

5. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?

6. В чем сущность диаграммы Исикавы?

7. На каких основных положениях базируются методы Тагути?

8. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби.

9. Какова роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?

10. Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).

11. Раскройте сущность основных технологий управления качеством: технология развертывания функций качества; FMEA-анализ; управление отношениями с потребителями; CALS-технологии; концепция «Шесть сигм»; функционально-стоимостной анализ; диаграмма потребительской ценности продукции.

12. Сущность планирования качества продукции.

13. Дайте характеристику организации работ по качеству.

14. В чем суть модели самооценки организации на соответствие премий по качеству?

15. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?

16. Какие цели преследуют национальные премии в области качества?

17. Приведите примеры российских премий в области качества.

Тема № 5. Процесс управления качеством продукции. Управление качеством и конкурентоспособностью продукции на этапах ЖЦ. Аудит уровня качества продукции. Анализ эффективности системы качества

1. Разъясните сущность основные видов и методов контроля качества.

2. Дайте характеристику статистических методов контроля качества: диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма рассеяния, контрольная карта.

3. В чем сущность разработки и реализации мероприятий по качеству?

4. Что такое аудит уровня качества?

5. В чем сущность брендовых свойств продукции?

6. Дайте характеристику основных методов определения показателей качества продукции и уровня качества продукции.

7. Дайте характеристику основных этапов комплексной оценки уровня качества

- продукции.
8. Назовите основные проблемы поддержания уровня качества продукции.
 9. Назовите основные инструменты управления качеством в обращении и использовании продукции.
 10. Перечислите основные принципы системного подхода к управлению качеством.
 11. Назовите основные элементы систем качества.
 12. Назовите основные этапы разработки систем качества.
 13. Что является главным критерием эффективности системы качества?
 14. Назовите основные направления совершенствования систем качества.
 15. Назовите основные принципы и основные части TQM.
 16. Какие разделы включены в структуру стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008?
 17. В чем сущность этапов оценки систем качества?
 18. Назовите основные законы, служащие для правового обеспечения качества.
 19. Дайте классификацию затрат на качество.
 20. Какие методические подходы используются в оценке эффективности управления качеством?
 21. В чем сущность управления затратами на качество?

Краткие методические указания

Собеседование (экзамен) проводится в устной форме по экзаменационным билетам, включающим три вопроса из представленного перечня (по одному вопросу из трех разных тем). При необходимости, преподаватель может задавать дополнительные вопросы, как уточняющего характера, так и несвязанные с вопросами, включенными в экзаменационные билеты. На подготовку ответов на вопросы экзаменационного билета отводится 20 минут. При собеседовании студент должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленные вопросы.

Шкала оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|---------|---|
| 5 | 19-20 | студент полно, четко и ясно отвечает на все вопросы экзаменационного билета, а также дополнительно заданные преподавателем во время итогового собеседования |
| 4 | 16 - 18 | студент отвечает на все вопросы экзаменационного билета, а также дополнительно заданные преподавателем во время итогового собеседования, однако самостоятельные ответы на вопросы недостаточно полные, но студент способен дать четкий ответ после дополнительных разъясняющих вопросов преподавателя |
| 3 | 12–15 | студент отвечает четко и логично на два из 3-х заданных преподавателем вопросов экзаменационного билета, а также большинство дополнительно заданных преподавателем, но не отвечает на последний вопрос, или не может в полной мере ответить на все три поставленных вопроса |
| 2 | 6–11 | студент отвечает четко и правильно на один из вопросов экзаменационного билета, но затрудняется ответить на два других вопроса, а также вопросы, дополнительно заданные преподавателем |
| 1 | 0–5 | студент не ответил четко и правильно ни на один из заданных преподавателем вопросов, или затрудняется ответить на все поставленные вопросы |

5.2 Вопросы по темам/разделам дисциплины для проведения коллоквиума

Тема № 1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством.

1. Сущность качества: термин «качество» и его определение; три элемента в понятии качества: объект, потребности, характеристики.
2. Характеристика требований к продукции
3. Основные факторы, влияющие на качество продукции
4. Определение основных терминов в области управления качеством.

Тема № 2. Управление качеством продукции. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции. Качество и конкурентоспособность.

1. Сущность концепции управления качеством продукции и услуг.

2. Исторические аспекты эволюции понятия «качество».
3. Анализ понятия «качество», даваемое различными учеными в исторической ретроспективе.

Тема № 3. Управление качеством продукции. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы

1. Политика в области качества, цели и задачи управления качеством.
2. Объекты, субъекты и функции управления качеством.
3. Методы управления качеством продукции и средства их реализации.

Тема № 4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.

1. Принципы обеспечения управления качеством продукции и услуг.
2. Научные основы управления качеством.
3. Формирование американской, японской школ управления качеством.
4. Особенности европейского подхода к управлению качеством.
5. Формирование российского подхода к управлению качеством.
6. Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000.
7. Сущность процессного подхода к управлению качеством и необходимость его внедрения для авиапредприятия.

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

1. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.
2. Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества (управления качеством) продукции.
3. Основные инструменты управления качеством продукции.
4. Основные технологии управления качеством продукции.

Тема № 6. Процесс управления качеством продукции и услуг

1. Маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей качества товара.
2. Планирование качества.
3. Организация работ по качеству на авиапредприятиях.
4. Побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.
5. Контроль качества продукции. Статистические методы контроля качества на авиапредприятиях.
6. Разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции

Краткие методические указания

При подготовке к коллоквиуму студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях, например журнале «Стандарты и качество», «Управление качеством», «Методы менеджмента качества», «Менеджмент качества».

Шкала оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|---|
| 5 | 5 | студентом подготовлен полный, хорошо структурированный конспект по рассматриваемой теме, он активно участвует в обсуждении всех вопросов темы, четко и ясно излагает свои суждения и отстаивает свою точку зрения, аргументировано выражает свою позицию в оценке работы на коллоквиуме своих сокурсников |

| | | |
|---|-----|--|
| 4 | 4 | студентом подготовлен конспект по рассматриваемой теме, но он недостаточно полный и плохо структурирован, студент активно участвует в обсуждении всех вопросов темы, четко и ясно излагает свои суждения и отстаивает свою точку зрения, аргументировано выражает свою позицию в оценке работы на коллоквиуме своих сокурсников |
| 3 | 3 | студентом подготовлен полный, хорошо структурированный конспект по рассматриваемой теме, но он недостаточно активен в процессе обсуждения рассматриваемых вопросов или не вполне четко и ясно излагает свои суждения, никак не выражает или не аргументирует свою позицию в оценке работы на коллоквиуме своих сокурсников |
| 2 | 2 | подготовленный студентом конспект по рассматриваемой теме недостаточно полный и плохо структурирован, он не проявляет активности в процессе обсуждения рассматриваемых вопросов, при вынужденных ответах не вполне четко и ясно излагает свои суждения, никак не выражает или не аргументирует свою позицию в оценке работы на коллоквиуме своих сокурсников |
| 1 | 0–1 | студентом подготовлен конспект по рассматриваемой теме, отвечающий минимальным требованиям с точки зрения его полноты и структурированности, но он не практически не участвует в процессе обсуждения рассматриваемых вопросов, не отвечает на вопросы преподавателя, никак не выражает свою позицию в оценке работы на коллоквиуме своих сокурсников. |

5.3 Перечень тем докладов, сообщений

Тема № 1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством

1. Требования к качеству оказываемых на авиапредприятии услуг.
2. Виды услуг, оказываемых авиапредприятиями в соответствии с ОКУН.
3. Дополнительные характеристики качества для авиапредприятий.

Тема № 2. Управление качеством продукции. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции. Качество и конкурентоспособность.

1. Понятие качества в трудах древних философов.
2. Этапы развития теории управления качеством.
3. Основоположники теории управления качеством и влияние их учения на современность.

Тема № 3. Управление качеством продукции. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы

1. Этапы эволюционного развития научных подходов к управлению качеством.
2. Роль политики качества в обеспечении конкурентоспособности авиапредприятия и удовлетворенности клиентов.
3. Классификация методов управления качеством.

Тема № 4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.

1. Научные основы управления качеством.
3. Отличительные особенности американской, японской школ управления качеством.
4. Европейский подход к управлению качеством.
5. Основные системы качества, практикуемые на российских авиапредприятиях.
6. Процессный подход как основа стандартов ИСО серии 9000.

Тема № 5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции

1. Зарубежные модели управления качеством продукции. Цикл Деминга. Петля качества.
2. Зарубежные модели управления качеством продукции. Концепция ежегодного улучшения качества Дж. Джурана. Контрольные карты Шухарта.
3. Зарубежные модели управления качеством продукции. Диаграмма Исикавы. Методы Тагути. Содержание программы ZD Ф. Кросби.
4. Роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством.

5. Содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).

6. Основные технологии управления качеством. Технология развертывания функций качества. FMEA-анализ.

7. Основные технологии управления качеством. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии.

8. Основные технологии управления качеством. Концепция «Шесть сигм».

9. Основные технологии управления качеством. Функционально-стоимостной анализ.

10. Основные технологии управления качеством. Диаграмма потребительской ценности продукции.

Тема № 6. Процесс управления качеством продукции.

1. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето.
 2. Статистические методы контроля качества: причинно-следственная диаграмма.
 3. Статистические методы контроля качества: гистограмма.
 4. Статистические методы контроля качества: диаграмма рассеяния.
 5. Статистические методы контроля качества: контрольные листки и контрольные карты.
- Статистические методы контроля качества: временные ряды.

Краткие методические указания

При подготовке докладов студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях, например журнале «Стандарты и качество», «Управление качеством», «Методы менеджмента качества», «Менеджмент качества». Доклад в обязательном порядке должен сопровождаться презентацией

Шкала оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|--|
| 5 | 10 | Студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры, грамотно применяет категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; использует большое количество различных источников информации; сопровождает доклад электронной презентацией, обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме, ясно, четко и логично излагает материал |
| 4 | 8 - 9 | выполняются выше названные требования, но допускается нарушение профессиональной терминологии, или использовано ограниченное число источников информации как по количеству, так и по виду информационного ресурса |
| 3 | 6 - 7 | доклад выстроен не вполне логично, материал, представленный в презентации, недостаточно структурирован и проиллюстрирован примерами, при изложении материала допускается нарушение профессиональной терминологии |
| 2 | 3 - 5 | доклад не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно |
| 1 | 0–2 | доклад не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно, при этом содержание доклада вызывает сомнения с научной точки зрения |

5.4 Задания для решения кейс-задачи

Кейс-задача № 1

Задание:

Разработать политику в области качества для конкретного авиапредприятия, оказывающего широкий спектр услуг, обладающего устойчивой клиентской базой и имеющего высокую степень конкурентоспособности на рынке потребительских услуг.

Изучив стандарты серии ИСО 9000, использовать следующую иерархию понятий: миссия предприятия, цели, стратегия, тактика, политика. Определить основные факторы, влияющие на формирование политики в области качества: ситуация на рынках, научно-

технический прогресс, достижения конкурентов, положение дел внутри предприятия, а также общее состояние экономики и наличие инвестиций в развитие авиапредприятия.

Обосновать принципы разработанной политики, убеждающие потребителей услуг в том, что на авиапредприятии определены направления работ в области качества и выбраны реальные средства для их достижения.

Кейс-задача № 2

Задание:

Выполнить анализ деятельности авиапредприятия по оказанию сервисных услуг. Рассмотреть спектр оказываемых услуг в соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению, оценить факторы, влияющие на качество услуг, такие, как сроки, условия, квалификация персонала и т.п.

На основе проведенного анализа выделить основные, обеспечивающие, вспомогательные процессы и процессы управления. Дать их характеристики, выделить основных потребителей и определить критерии идентификации, назначить владельцев процессов.

Четко и логично описать каждый процесс, состоящий из элементов: вход, выход, ресурс и управляющее воздействие, какова ориентация на потребителя и связь с рынком товаров и услуг. Разработать систему показателей для управления процессами и достижения наивысшей удовлетворенности клиентов.

Краткие методические указания

Решение задач 1 и 2 в соответствии с заданием выполняется индивидуально применительно к конкретному предприятию, выбранному студентом или предложенному преподавателем. С разрешения преподавателя задание может выполняться малыми группами по два-три человека. Каждая из решенных задач оценивается исходя из максимальной оценки 10 баллов.

Шкала оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|--|
| 5 | 10 | Задание выполнено в полном объеме в соответствии с установленными требованиями |
| 4 | 8-9 | Задание выполнено в полном объеме в соответствии с установленными требованиями, но имеются неточности непринципиального характера |
| 3 | 6-7 | Задание выполнено в полном объеме в соответствии с установленными требованиями, но имеются неточности и ошибки принципиального характера |
| 2 | 3-5 | Задание выполнено не в полном объеме (процент выполнения 30- 50 %), но в соответствии с установленными требованиями |
| 1 | 0-2 | Задание выполнено не более, чем на 30 % или не выполнено полностью |

5.5 Задания для решения кейс-задачи

Кейс-задача № 3

Задание 1:

Используя диаграмму Парето, установите направления наиболее эффективного решения проблемы качества услуг, оказываемых авиапассажирам в соответствии с исходными данными, заданными преподавателем.

Пример исходных данных: Систематический контроль качества оказываемых услуг по регистрации и оформлению билетов и багажа в аэропорту «XXX» на протяжении двух месяцев позволил выявить следующее. Время ожидания авиапассажиров в очереди составило 5 минут, ширина зоны очереди ожидания – 80 см, пассажиропоток составил 20 человек.

Задание 2.

Исходная ситуация: При оказании сервисных услуг на конкретном авиапредприятии возникают проблемы, которые необходимо разрешить. К таким проблемам могут относиться, например, снижение качества оказываемых услуг, текучесть кадров, уменьшение конкурентоспособности услуг, неудовлетворенность клиентов и т.п.

Для определения фактических причин возникновения проблем выполнить анализ

деятельности конкретного предприятия для разработки технологии поиска истинных причин данных проблем, для эффективного их разрешения и построить причинно-следственную диаграмму или «рыбий скелет». Представить алгоритм построения диаграммы, выделить этапы, определить показатели качества, которые анализируются, определить главные факторы и воздействующие на них причины. Нанести всю необходимую текстовую информацию и проверить законченность составленной причинно-следственной диаграммы Исикавы, обеспечивающей системный подход к разрешению возникающих проблем.

Краткие методические указания

Решение задачи в соответствии с заданием 1 выполняется малыми группами по два-три человека. Решение задачи в соответствии с заданием 2 выполняется индивидуально применительно к конкретному предприятию, выбранному студентом или предложенному преподавателем. С разрешения преподавателя задание может выполняться группами по два-три человека.

Шкала оценки

| № | Баллы* | Описание |
|---|--------|--|
| 5 | 10 | диаграмма Парето и схема Исикава построены верно, и четко обоснованы направления решения проблемы качества |
| 4 | 8-9 | диаграмма Парето и схема Исикава построены верно, и предложены направления решения проблемы качества, но они недостаточно четко обоснованы |
| 3 | 6-7 | диаграмма Парето и схема Исикава построены верно или имеет незначительные недочеты, и предложены направления решения проблемы качества, но они никак не обоснованы |
| 2 | 3-5 | диаграмма Парето и схема Исикава построены с некоторыми неточностями, не предложены направления решения проблемы качества |
| 1 | 0-2 | диаграмма Парето и схема Исикава содержат ошибки принципиального характера, при этом нет предложений по направлению решения проблемы качества или задание не выполнено |