

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг и работ

Шифр и направление подготовки 43.04.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника магистр

Магистерская программа Технологии и организация инженерного сервиса

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Сервиса и индустрии питания

Кафедра-разработчик рабочей программы Сервиса и индустрии питания

Год набора: 2020

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ОФО								
3	144/4	18	36	-	90	+	-	Зачет с оценкой
Итого:	144/4	18	36	-	90	+	-	Зачет с оценкой

Сочи 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг и работ» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 518.

Рабочую программу составила:
Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры СИП



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Сервиса и индустрии питания
Протокол №1 от «01» 09 2020 г.

Заведующий кафедрой СИП



О.А. Удотова

Руководитель ОПОП



Л.Н. Приходько

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Сервис»

Протокол № 1 от «01» 09 2020 г.

Председатель УМСН



Л.Н. Приходько

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения



Васильченко

В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол №9 заседания кафедры от «22» мая 2023 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг и работ» является формирование у будущих менеджеров теоретических знаний и практических навыков по разработке и внедрению системы управления качеством услуг и работ в сфере инженерного сервиса.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование и углубление знаний о подходах к управлению качеством сервисной деятельности, жизненном цикле услуги, процессах и системе менеджмента качества (СМК) предприятий инженерного сервиса, методах и средствах, применяемых для управления качеством процессов, услуг и работ;
- формирование умений корректно формулировать цели и задачи по управлению качеством на предприятиях инженерного сервиса, планировать и осуществлять деятельность по управлению качеством на этапах жизненного цикла услуги; по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений.;
- формирование владений методами оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- подходы к управлению качеством сервисной деятельности;
- основные модели принятия управленческих решений;
- организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса;
- современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ.

уметь:

- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса;
- работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией, применяемыми при оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг и работ;
- применять на практике современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

владеть:

- навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг и работ в сфере инженерного сервиса;
- навыками организации и осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса;
- современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Управление качеством услуг и работ» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	нет, так как дисциплина начинается формирование компетенции	нет, так как дисциплина завершает формирование компетенции

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины Управление качеством услуг и работ студент должен обладать знаниями, умениями и навыками согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	<p><u>Знать</u>: национальные и международные стандарты качества сервисных предприятий; современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; (З-ОПК-3.1)</p> <p><u>Уметь</u>: работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией при разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества (У-ОПК-3.1)</p> <p><u>Владеть</u>: современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг и работ в сфере инженерного сервиса (Н-ОПК-3.1)</p>
		ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	<p><u>Знать</u>: нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ; методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (З-ОПК-3.2)</p> <p><u>Уметь</u>: оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон (У-ОПК-3.2)</p> <p><u>Владеть</u>: навыками организации и оценки контроля качества оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон (Н-ОПК-3.2)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа,

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Качество услуг как объект управления	12	2	4	-	6	
2	Подходы к управлению качеством	12	2	4	-	6	
3	Качество и конкурентоспособность	12	2	4	-	6	
4	Управление предприятием сервиса в целях обеспечения качества услуг и работ	12	2	4	-	6	
5	Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги	12	2	4	-	6	
6	Обеспечение эффективности процессов и СМК.	12	2	4	-	6	
7	Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса	12	2	4	-	6	
8	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии	12	2	4		6	
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	12	2	4		6	
10	Курсовая работа	36				36	
Зачет с оценкой					-		
ИТОГО:		144	18	36	-	90	

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Качество услуг как объект управления	2	Качество услуг как объект управления. Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	З-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2	[1-16]
2	Подходы к управлению качеством	2	Понятия качества и жизненного цикла услуги. Научные подходы к управлению качеством. Понятия процесса, сети процессов и процессного подхода. Классификация процессов. Идентификация процессов. Элементы процессов. Международные стандарты ИСО 9000 системы менеджмента качества: принципы менеджмента качества, требования к СМК по ИСО 9001.	З-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	2	Понятие конкуренции и методы выживания в условиях рыночной экономики. Виды конкурентоспособности. Проблема доверия к качеству продукции.	З-ОПК-3.1	[1-16]
4	Управление предприятием сервиса в целях обеспечения качества услуг и работ	2	Политика и цели в области качества, их взаимосвязь со стратегией развития предприятия инженерного сервиса. Структура и уровни управления, распределение ответственности. Порядок и состав работ по проектированию, внедрению и улучшению СМК.	З-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2	[1-16]
5	Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги	2	Определение и анализ требований потребителей. Обеспечение качества проектирования и разработки услуги. Обеспечение качества закупок. Обеспечение качества предоставления услуг. Виды и методы контроля качества. Показатели качества процессов, услуг и работ. Мониторинг, измерение, анализ и оценка. Оценка и контроль управляемости процессов. Методы и инструменты анализа процессов, услуг и работ.	З-ОПК-3.2	[1-16]
6	Обеспечение эффективности процессов и СМК	2	Назначение и содержание анализа затрат на качество. Место затрат на качество в структуре доходов и затрат предприятия сервиса. Классификация и источники затрат на качество. Модели оценки затрат на качество.	З-ОПК-3.1	[1-16]
7	Внедрение	2	Внедрение международных	З-ОПК-3.1	[1-16]

	международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса		стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса. Менеджмент качества обслуживания	З-ОПК-3.2	
8	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии	2	Организационные принципы управления качеством на предприятии. Типовая схема системы управления качеством продукции на предприятии. Проверки системы управления качеством. Виды проверок. Основные недостатки при внедрении систем менеджмента качества.	З-ОПК-3.2	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	2	Сертификация соответствия продукции. Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Методология сертификации. Схемы сертификации. Сертификация систем менеджмента качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Зарубежный опыт защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей».	З-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2	[1-16]
Итого:		18			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Качество услуг как объект управления	4	Получение тем для выполнения индивидуальных заданий (<i>подбор материала по определенной проблеме</i>). Работа с учебной и справочной литературой по дисциплине	У-ОПК-3.1 У-ОПК-3.2	[1-16]
2	Подходы к управлению качеством	4	Устный опрос по Теме 1, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	4	Устный опрос по Теме 2, закрепление учебного материала по Теме 3, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.1	[1-16]
4	Управление предприятием сервиса в целях обеспечения качества услуг и работ	4	Устный опрос по Теме 3, закрепление учебного материала по Теме 4, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.1 У-ОПК-3.2	[1-16]
5	Управление качеством на этапах жизненного цикла	4	Устный опрос по Теме 4, закрепление учебного материала	У-ОПК-3.2	[1-16]

	услуги		по Теме 5, презентации докладов с их обсуждением		
6	Обеспечение эффективности процессов и СМК	4	Устный опрос по Теме 5, закрепление учебного материала по Теме 6, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.1	[1-16]
7	Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса	4	Устный опрос по Теме 6, закрепление учебного материала по Теме 7, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.1 У-ОПК-3.2	[1-16]
8	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии	4	Устный опрос по Теме 7, закрепление учебного материала по Теме 8, презентации докладов с их обсуждением	У-ОПК-3.2	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	4	Решение практических задач. Работа с учебной и справочной литературой	У-ОПК-3.1 У-ОПК-3.2	[1-16]
Итого:		36			

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Качество услуг как объект управления	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
2	Подходы к управлению качеством	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[1-16]

4	Управление предприятием сервисом в целях обеспечения качества услуг и работ	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
5	Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
6	Обеспечение эффективности процессов и СМК	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[1-16]
7	Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
8	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	6	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
10	Курсовая работа	36		ОПК-3	[1-16]
Итого:		90			

4.1.5 Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством / Агарков А. П. - Москва : Дашков и К, 2017. - 208 с. - 978-5-394-02226-5. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/450883> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 224 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1036974> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 231 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступ: <http://znanium.com/catalog/product/1013988> (дата обращения 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен. - Москва : Академия, 2010. - 304 с. : ил., табл. - (Высшее профессиональное образование). – Текст : непосредственный.
5. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 176 с. – 978-5-7882-2113-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
6. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. – 290 с. – 978-5-4383-0029-8. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
7. Кордонская, И. Б. Управление качеством / И. Б. Кордонская. – Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. – 99 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
8. Любомудров, С.А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности : учебник / С .А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. – Москва : ИНФРА – М, 2017. – 206 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/900842>(дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. Мазур, И. И. Управление качеством : учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 5-е изд. стер. – Москва : «Омега», 2010. – 399 с. : ил., табл. – Текст : непосредственный.
10. Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник / Михеева Е. Н., Сероптан М. В., - 2-е изд., испр. и доп. - Москва :Дашков и К, 2017. - 532 с. - 978-5-394-01078-1. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/336613>, по паролю. -Загл. с экрана.
11. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник / А. Д. Никифоров, А. Г. Схиртладзе. – Москва : Студент, 2011. – 717 с. : ил. – Текст : непосредственный.
12. Основы управления качеством в вопросах и ответах : учебно-методическое пособие / Л. Р. Габидинова, Г. А. Гизитдинова, Н. А. Петрушин, Е. А. Сафиуллина ; под ред. Г. А. Гизитдинова. – Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2018. – 76 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/77568.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
13. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О. М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 135 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1003645> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

14. Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 136 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

15. Шклярова, Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация : конспект лекций / Е. И. Шклярова. – М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. – 102 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/65687.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

16. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 672 с. – 5-238-01062-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 15.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);

2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.

3. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;

4. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);

5. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);

6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);

7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);

8. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

9. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

10. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой


подпись


ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме устного опроса, презентаций докладов (по результатам выполнения индивидуальных заданий). Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой, защита курсовой работы.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к устному опросу;
- темы докладов для индивидуального задания;
- курсовая работа;
- вопросы к зачету с оценкой.

Вопросы, выносимые на зачет с оценкой

1. Понятия качества и жизненного цикла услуги.
2. Понятия процесса, сети процессов и процессного подхода.
3. Классификация и идентификация процессов. Элементы процессов.
4. Система менеджмента качества (СМК) как часть системы менеджмента предприятий инженерного сервиса.
5. Международные стандарты ИСО 9000 на СМК: принципы менеджмента качества, модель и элементы СМК по ИСО 9001.
6. Конкурентоспособность и качество продукции.
7. Политика и цели в области качества, их взаимосвязь со стратегией развития предприятия инженерного сервиса.
8. Структура управления качеством и распределение ответственности.
9. Порядок разработки, внедрения и улучшения СМК по ИСО 9001. Содержание этапов.
10. Описание процессов сервиса: формы, методологии и инструменты.
11. Управление процессами, связанными с потребителями.
12. Управление процессами проектирования и разработки услуг.
13. Управление процессом закупок.
14. Управление процессами производства и обслуживания.
15. Управление процессами измерения, анализа и улучшения.
16. Виды и методы контроля качества.
17. Показатели качества процессов, услуг и работ.
18. Оценка и контроль управляемости процессов.
19. Методы и инструменты анализа процессов, услуг и работ.
20. Назначение и содержание анализа затрат на качество.
21. Классификация и источники затрат на качество.
22. Модели оценки затрат на качество.
23. Разработка систем управления качеством на базе МС ИСО серии 9000.
24. Информационное обеспечение систем управления качеством.
25. Документирование системы качества.
26. Организация разработки и внедрения системы управления качеством.
27. TQM (всеобщее управление качеством).
28. Организация службы качества на предприятии.
29. Проверки систем управления качеством.
30. Определение, необходимость и развитие сертификации.
31. Методология и структура сертификации.
32. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
33. Сертификация систем качества.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения курсовой работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Промежуточная аттестация.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение и закрепление материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение курсовой работы, подготовка презентации доклада, подготовка к зачету с оценкой.

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;

2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;

3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Индивидуальные задания выполняются с целью расширения и углубления изучаемого материала на основе патентного поиска информации. Темы индивидуальных заданий выдаются отдельно каждому студенту. По результатам выполнения которых студенты выступают с докладами на практических занятиях.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows.
2. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
3. Kaspersky Endpoint Security.
3. Microsoft Powerpoint Viewer.
4. Архиватор 7-Zip.

4. При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием

программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**43.04.01 Сервис
магистратура**

Магистерская программа «Технологии и организация инженерного сервиса»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Управление качеством услуг и работ»
дисциплина обязательной части,
форма обучения – очная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры СИП

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	формирование у будущих менеджеров теоретических знаний и практических навыков по разработке и внедрению системы управления качеством услуг и работ в сфере инженерного сервиса.
Содержание дисциплины	Качество услуг как объект управления. Подходы к управлению качеством. Качество и конкурентоспособность. Управление предприятием сервиса в целях обеспечения качества услуг и работ. Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги. Обеспечение эффективности процессов и СМК. Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии. Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества. ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.
Формы текущего контроля успеваемости	Устный опрос, курсовая работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой, защита курсовой работы