



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса


Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01- Экономика, направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., доцент, профессор  
кафедры маркетинга  Левизов В. А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга «26»  
августа 2017г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  /Левизов В.А.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Пояснительная записка .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине(модулю) .....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине .....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения .....	18
12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19

## **1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной вариативной части плана подготовки студентов по направлению 43.03.01. «Сервис», направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

Сфера услуг является как в развитых странах, так и в РФ наиболее важным источником создания ВВП и рабочих мест. Однако успех любого предприятия, в том числе и в сфере сервиса, зависит от способности обеспечить высокий уровень качества услуг. Значимость управления качеством определяется также тем, что данная дисциплина широко использует методики, обеспечивающие повышение эффективности процесса сервиса.

Целями преподавания учебной дисциплины «Управление качеством» являются расширение знаний и приобретение умений по изучению проблем менеджмента качества; освоение инструментов, направленных на совершенствование качества товаров и услуг; формирование практических навыков совершенствования производственных процессов и применение инструментов контроля качества

Задачи дисциплины:

1. Ознакомить студентов с теоретическими основами и концепциями создания системы менеджмента качества.
2. Сформировать у обучающихся навыки использования методики бережливого производства.
3. Способствовать развитию у студентов навыков по применению методики структурирования функции качества.

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

Дисциплина «Управление качеством» участвует в формировании следующей компетенции

<p>ПК-3 Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы менеджмента качества в сервисе; принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса;</li> <li>- методы контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации;</li> <li>- виды ресурсов в сервисе;</li> <li>- сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать методы контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</li> <li>- рассчитывать показатели использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</li> <li>- навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</li> </ul>
--	---

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (Б1.В.09) «Управление качеством» относится к вариативной части плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01. «Сервис» направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
<p>ПК-3 Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Методы научных исследований Научно-исследовательская работа Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса Экономический анализ и хозяйственно-финансовая деятельность предприятий сервиса</p>	<p><b>Управление качеством</b> Производственная практика (преддипломная практика)*</p>

\* дисциплины читаются параллельно изучаемой дисциплине

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» составляет 3 зачетных единицы или 108 часа.

Семестр		8 семестр
Общая трудоемкость (ак. часов/ всегоз.ед.)		108/3
Контактная работа	Лекции	10
	Практические занятия	10
Самостоятельная работа		86
Вид промежуточной аттестации(конт. раб/сам.раб)	Экзамен	2

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
1.	1. Теоретические аспекты менеджмента качества	21	2	2	17	<p>Определение понятия «качество» и управление качеством. Основные подходы к определению качества услуг. Вклад У. Деминга в развитие управления качеством. Цикл Деминга. 14 принципов управления качеством Деминга. Триада качества Джурана. Концепция «Ноль дефектов» Ф. Кросби. Всеобщий контроль качества А. Фейгенбаума. Диаграмма К. Исикавы. Философия качества Т. Тагути. Методика «пока-ёка» Ш. Шинго. Отличия японской и американской школ управления качеством.</p> <p>Теоретические основы менеджмента качества в сервисе. Принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития</p>

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
						предприятия сферы сервиса. Оценка качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Методы контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации. Выбор методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия. Виды ресурсов в сервисе. Сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества. Контроль ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса. Расчет показателей использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации.
2.	2. Концепция всеобщего управления качеством	21	2	2	17	Задачи и функции TQM. Основные принципы реализации всеобщего управления качеством: ориентация на потребителя; роль руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; постоянное совершенствование; вовлечение поставщиков; принятие решений, основанное на фактах.
3.	3. Экономика качества	21	2	2	17	Структура затрат на качество. Управление затратами на качество.
4.	4. Методы управления качеством	21	2	2	17	Структурирование функции качества. Анализ видов и последствий потенциальных отказов. Простые инструменты контроля качества. Использование простых инструментов для повышения качества сервисных процессов. Применение при совершенствовании организации контактной зоны предприятия сервиса гистограммы, стратификации данных, причинно-следственной диаграммы, диаграммы взаимосвязей, диаграммы Парето. Семь новых инструментов контроля качества. Методы Тагути. Система TPM. Бережливое производство. Методика «шесть сигм». Реинжиниринг бизнес-процессов. Управление знаниями. Проведение анализа видов и

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
						последствий потенциальных отказов. Использование методики «упорядочение» или 5S для организации контактной зоны предприятий сервиса. Организация процесса предоставления услуги потребителям Разработка мероприятий по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
5.	5. Создание и совершенствование системы менеджмента качества (СМК)	22	2	2	18	Документирование системы менеджмента качества. Определение процессов СМК. Оценка СМК. Совершенствование СМК.
	Экзамен	2				
	Итого	108	10	10	86	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. час.	Форма контроля
1	Изучение информации, представленной в рекомендованных источниках и дополнительной литературе по темам лекционных занятий	28	Активность участия в работе на семинарах, устное собеседование
2	Подготовка к практическим занятиям: сбор, систематизация, анализ собранной информации.	28	ситуационные задачи
3	Подготовка материалов к промежуточной аттестации	30	Консультация преподавателя, устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее методическое обеспечение:



1. Данилова Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва :КноРус, 2017. — 288 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/921320>
2. Елохов А. М.Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>
3. Комаров Н. М.Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. - М.: СОЛОН-Пр., 2012. - 128 с.<http://znanium.com/bookread2.php?book=872107>
4. Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.<http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>
5. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление качеством»

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Изучение дисциплины «Управление качеством» предполагает формирование компетенции:

ПК-3 Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

1 этап	2 этап	3 этап
Методы научных исследований	Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса	Управление качеством
	Экономический анализ хозяйственно-финансовой деятельности предприятий сервиса	Производственная практика (преддипломная практика)
	Научно-исследовательская работа	

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительн о» / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
5 курс						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-3	<b>Знания:</b> теоретических основ менеджмента качества в сервисе; принципов планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса; методов контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации; виды ресурсов в сервисе; сущности ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества.	Не знает основы: теоретических основ менеджмента качества в сервисе; теоретические основы менеджмента качества в сервисе; принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса; методы контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации; виды ресурсов в сервисе; сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества.	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: теоретические основы менеджмента качества в сервисе; принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса; методы контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации; виды ресурсов в сервисе; сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества.	Знает достаточно в базовом объеме: теоретические основы менеджмента качества в сервисе; принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса; методы контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации; виды ресурсов в сервисе; сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества.	Демонстрирует высокий уровень знаний: теоретических основ менеджмента качества в сервисе; принципов планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы сервиса; методов контроля качества услуг и обслуживания на основе анализа научно-технической информации; виды ресурсов в сервисе; сущности ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества.
		<b>Умения:</b>  выбирать методы	Не умеет или демонстрирует частичные умения,	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:	Демонстрирует высокий уровень умений при:  выборе

		<p>контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p>рассчитывать показатели использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</p> <p>разрабатывать мероприятия по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</p>	<p>допуская грубые ошибки при:</p> <p>выборе методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p>расчете показателей использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</p> <p>разработке мероприятий по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</p>	<p>выборе методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p>расчете показателей использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</p> <p>разработке мероприятий по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</p>	<p>выборе методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p>расчете показателей использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</p> <p>разработке мероприятий по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</p>	<p>методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии со спецификой предприятия;</p> <p>расчете показателей использования ресурсов и ресурсообеспеченности на предприятии сервиса на основе, имеющейся научно-технической информации;</p> <p>разработке мероприятий по управлению качеством услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса.</p>
--	--	---	--	---	---	--

		<p><b>Навыки:</b></p> <p>контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</p> <p>оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:</p> <p>навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</p> <p>навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p>	<p>Демонстрирует частичное владение без грубых ошибок:</p> <p>навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</p> <p>навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p>	<p>Владеет базовыми приемами:</p> <p>навыков контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</p> <p>навыков оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне:</p> <p>навыки контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса;</p> <p>навыки оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p>
--	--	---	--	--	---	--

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра маркетинга</b></p> <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</b></p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018 уч</u></p> <p><u>год</u></p> <p><b><u>Теоретические вопросы:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности японского подхода к управлению качеством</li> <li>2. Анализ видов и последствий потенциальных отказов</li> </ol> <p><b><u>Практическое задание:</u></b></p> <p>Разработайте диаграмму Исикавы для решения проблемы повышения качества обучения в институте.</p>		
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра маркетинга</b></p> <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2</b></p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018 уч</u></p> <p><u>год</u></p> <p><b><u>Теоретические вопросы:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вклад Г. Тагути в управление качеством</li> <li>2. Процессный подход как принцип всеобщего управления качеством</li> </ol> <p><b><u>Практическое задание:</u></b></p> <p>Какие из принципов управления качеством Э. Деминга не достаточно используются в работе института.</p> <p><i>Зав.кафедрой «Маркетинга»</i> д.э.н., доцент Левизов В.А. _____</p>		
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра маркетинга</b></p> <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3</b></p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018 уч</u></p> <p><u>год</u></p> <p><b><u>Теоретические вопросы:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы управления качеством У. Деминга</li> <li>2. Управление затратами на качество</li> </ol> <p><b><u>Практическое задание:</u></b></p> <p>Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки жилых</p>		
Вид неисправности	Количество неисправностей	Сумма потерь от устранения неисправности
Разбитые стекла	15	1500
Замена выключателей	4	130

Нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий	17	1000
Замена предохранителей	170	156
Протечки в отдельных местах	100	270
Замена светильников	1	345
Течи в кранах	150	3500
Неисправность лифта	1	1180
Прочие	112	750

Зав.кафедрой «Маркетинга» \_\_\_\_\_ д.э.н., доцент Левизов В.А. \_\_\_\_\_  
(подпись)

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

владеют понятийным аппаратом;

демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;

подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;

усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу; способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;

допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

в целом усвоили основную литературу;

допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-55 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;

допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;

демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине**

### **а) основная литература:**

1. Данилова Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва :КноРус, 2017. — 288 с. — Для бакалавров.  
<https://www.book.ru/book/921320>
2. Елохов А. М.Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>
3. Комаров Н. М.Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. - М.: СОЛОН-Пр., 2012. - 128 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=872107>
4. Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>
5. Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»

### **б) дополнительная литература:**

1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / В.В. Ефимов. — Москва :КноРус, 2016. — 224 с.  
<https://www.book.ru/book/916571>
2. Николаев Н.С. Качество услуг в городском хозяйстве : учебное пособие / Н.С. Николаев. — Москва :Русайнс, 2016. — 151 с.  
<https://www.book.ru/book/920099>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество".[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.riastk.ru/>
2. Сайт Российской Ассоциации Деминга. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://deming.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для



выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление качеством» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление качеством» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления,

вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

### Программное обеспечение

Операционная система (Microsoft Windows XP, 7, 8.X *Проприетарная*);  
Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);

Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*)

Информационные справочные

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 43 (ул. Рощинская, 5)	1
	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 43.	17
2.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением (для проектора) № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	3
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	

№ 09 (ул. Рощинская, 5)		1
4	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 08 (ул. Рощинская, 5)		1
	Технические средства обучения:	
экран настенный № 08		1
проектор № 08		1
компьютер с программным обеспечением (для проектора) № 08		1

Пропуцеровано и  
прошито 11 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковязина

