

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. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

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 14.02.2025 , протокол №

4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000DDCB07
Владелец	Туговикова О.Ф.

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	модели, принципы и методы формирования систем менеджмента качества
			РД2	Знание	принципов и методов всеобщего управления качеством TQM
			РД3	Умение	анализировать состояние системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
			РД4	Умение	организовать работу персонала организации по формированию политики, целей и задач в области качества

			РД6	Навык	владеет способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
		ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества	РД5	Умение	разрабатывать процедуры и методы контроля
			РД7	Навык	владение способами, методами разработки процедур и методов контроля

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование чувства гордости за достижения России	Служение Отечеству и ответственность за его судьбу	Активная жизненная позиция
Воспитание уважения к Конституции и законам Российской Федерации	Коллективизм Созидательный труд	Ответственность Внимательность к деталям Гибкость мышления
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Ответственность
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Созидательный труд	Гибкость мышления
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Взаимопомощь и взаимоуважение	Гибкость мышления
Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Взаимопомощь и взаимоуважение	Гибкость мышления Гуманность
Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей	Достоинство	Внимательность к деталям

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 обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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 ОФО

№	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	РД1	2	4	0	10	собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями
2	Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг».	РД1	4	4	0	16	собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями.
3	Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством	РД1, РД4	2	6	0	14	: 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	2	6	0	20	собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, выполнение индивидуальных заданий.
5	Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	РД1, РД3, РД6	4	6	0	30	собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о решении ситуационных задач.
6	Процесс управления качеством продукции и услуг	РД5, РД7	2	4	0	30	собеседование, тематическая дискуссия, доклады с презентациями, бланковый тест, отчеты о разработке и решении ситуационных задач
7	Концепция всеобщего управления качеством	РД2	1	4	0	8	устный опрос, собеседование
Итого по таблице			17	34	0	128	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

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 лекционных и практических занятий. При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу. Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием. Практическое занятие предусматривает разработку стратегии взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг. При проведении практических занятий используются такие формы

работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работу в малых группах при выполнении практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: 1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. 2. Подготовка докладов и презентаций.

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: В рамках изучения темы предусмотрено проведение лекционных и практических занятий. При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, кон-трольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу. Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудо-ванием. 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.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. Подготовка докладов и презентаций.

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 презентационной 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: . Подготовка докладов и презентаций. Разработка ситуационных задач.

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 стандартРФ ГОСТ Р ИСО9000-2015. 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, кон-трольные 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 темы. Подготовка докладов и презентаций.

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: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: 1. Самостоятельное изучение отдельных вопросов темы. 2. Подготовка докладов и презентаций.

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

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: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, со-держащий основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, кон-трольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

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

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 / С. П. Коноплев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 252 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003562-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1836609> (Дата обращения -18.06.2025)
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: 01.03.2023).
3. 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 -18.06.2025)

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: 18.06.2025). — 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: 06.09.2023).

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

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
6. 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. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	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	Тип	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	РД 1	Знание	модели, принципы и методы формирования систем менеджмента качества	Степень владения теоретическим материалом; использование профессиональной терминологии
	РД 2	Знание	принципов и методов всеобщего управления качеством TQM	Степень владения теоретическим материалом; использование профессиональной терминологии
	РД 3	Умение	анализировать состояние системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Корректность результатов анализа
	РД 4	Умение	организовать работу персонала организации по формированию политики, целей и задач в области качества	Степень обоснованности принимаемых решений
	РД 6	Навык	владеет способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Корректность получаемых результатов
ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по со	РД 5	Умение	разрабатывать процедуры и методы контроля	Полнота и корректность результатов разработки

вершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества		ни		
	РД 7	На вы к	владение способами, методами и разработки процедур и методов контроля	Корректность получаемых результатов

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
Очная форма обучения				
РД1	Знание : модели, принципы и методы формирования систем менеджмента качества	1.1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	Собеседование	Тест
		1.2. Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг.	Собеседование	Тест
		1.3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством	Собеседование	Тест
		1.4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.	Собеседование	Тест
		1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	Собеседование	Тест
РД2	Знание : принципов и методов всеобщего управления качеством TQM	1.7. Концепция всеобщего управления качеством	Собеседование	Тест
РД3	Умение : анализировать состояние системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	Собеседование	Тест

РД4	Умение : организовать работу персонала организации по формированию политики, целей и задач в области качества	1.3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством	Собеседование	Тест
РД5	Умение : разрабатывать процедуры и методы контроля	1.6. Процесс управления качеством продукции и услуг	Собеседование	Тест
РД6	Навык : владеет способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	1.5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	Собеседование	Тест
РД7	Навык : владение способами, методами разработки процедур и методов контроля	1.6. Процесс управления качеством продукции и услуг	Собеседование	Тест

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 работ	Собеседование	Тест	Итого
лекции	20		20
практические занятия	30		30
самостоятельная работа	30		30
промежуточная аттестация		20	20
Итого	80	20	100

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, 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 и для проведения собеседования

1. Дайте определение термину "Качество продукции"
2. Дайте определение термину "Качество услуг"
3. Назовите три элемента понятия "КАчество"
4. Назовите основные группы методов управления качеством.
5. Факторы, требуемые для обеспечения качества продукции и услуг?
6. Назовите задачи управления качеством продукции.
7. В чем сущность жизненного цикла продукции и услуги (ЖЦ)? Назовите основные этапы ЖЦ продукции.
8. Что такое «петля качества»?
9. Что понимается под Циклом Деминга и каковы его этапы?
10. Перечислите основные технологии управления качеством.
11. Назовите 7 основных инструментов управления качеством
12. Представьте схему, отражающую сущность древовидной диаграммы.
13. Приведите пример инструмента, используемого для планирования работ по проекту, по сути, являющегося стрелочной диаграммой
14. Приведите примеры российских премий в области качества.
15. Назовите известные Вам статистические методы контроля качества.
16. Назовите основные принципы TQM.
17. Назовите научные подходы, положенные в основу последней версии стандартов серии ИСО 9000
18. Назовите основные методы оценки качества сервисных услуг (примеры).
19. Группы факторов, влияющие на качество продукции и услуг.
20. Приведите примеры внутренних факторов, влияющих на качество продукции и услуг.

Краткие методические указания

Собеседование проводится в устной форме по результатам выполнения различных заданий теоретического и практического характера. При подготовке следует пользоваться учебно-методической литературой и электронными ресурсами, перечень которых приведен в рабочей программе дисциплины.

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	73-80	студент полно, четко и ясно отвечает на все вопросы преподавателя, заданные во время с собеседования
4	62 - 72	студент отвечает на все вопросы преподавателя, однако самостоятельные ответы на вопросы недостаточно полные, но студент способен дать четкий ответ после дополнительных разъясняющих вопросов преподавателя
3	48–61	студент отвечает четко и логично только на две трети заданных преподавателем вопросов, или не может в полной мере ответить на все вопросы
2	26–47	студент отвечает четко и правильно только на треть заданных преподавателем вопросов
1	0–25	студент не ответил четко и правильно ни на один из заданных преподавателем вопросов, или затрудняется ответить на поставленные вопросы

5.2 Примеры тестовых заданий

1. В современном понимании качество – это:
 - а) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям стандартов;
 - б) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности соответствовать документально установленным требованиям, определяемым установленными или предполагаемыми потребностями.

2. Качество услуги – это:

- а) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;
- б) совокупность характеристик результата оказания услуги, процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя;
- в) совокупность свойств результата оказания услуги, обуславливающих его пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

3. Совокупность планируемых мероприятий, необходимых для создания уверенности в том, что продукция и услуги удовлетворяют определенным требованиям к качеству, называется:

- а) управление качеством;
- б) система качества;
- в) обеспечение качества.

4. Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству, называются:

- а) обеспечение качества;
- б) система качества;
- в) управление качеством.

5. Объектом качества могут быть *(выбрать все правильные ответы)*:

- а) показатели качества продукции или услуги;
- б) продукция;
- в) факторы и условия, определяющие уровень показателей качества;
- г) услуга;
- д) организация в целом.

6. Объектом управления качеством могут быть *(выбрать все правильные ответы)*:

- а) показатели качества продукции или услуги;
- б) продукция;
- в) факторы и условия, определяющие уровень показателей качества;
- г) услуга;
- д) организация в целом.

7. Особенности продукции как объекта качества являются:

- а) использование экспертных и социологических оценок соответствия
- б) возможность без каких-либо ограничений применения количественных характеристик и оценок;
- в) возможность применения инструментальных методов испытаний;
- г) ограниченность или невозможность количественных характеристик и оценок;
- д) время завершения производства продукции не совпадает со временем ее передачи потребителю.

8. Особенности услуги как объекта качества являются:

- а) возможность приспособления услуг к индивидуальным запросам потребителей;
- б) возможность без каких-либо ограничений применения количественных характеристик и оценок;
- в) возможность применения инструментальных методов испытаний;
- г) ограниченность или невозможность количественных характеристик и оценок;
- д) время завершения производства услуги не совпадает со временем ее предоставления потребителю.

9. Соблюдение сроков оказания услуги является характеристикой показателей:

- а) назначения;
- б) надежности;
- в) безопасности.

10. Соблюдение требований по защите персональных данных потребителя при оказании услуги является характеристикой показателей:
- а) назначения;
 - б) надежности;
 - в) безопасности.
11. В соответствии с современной концепцией управления качеством повышение уровня качества готового продукта влечет за собой:
- а) повышение себестоимости и цены;
 - б) снижение себестоимости и цены;
 - в) неизменность себестоимости и цены.
12. В соответствии с современной концепцией управления качеством повышение качества исполнения продукта влечет за собой:
- а) повышением себестоимости и цены;
 - б) снижение себестоимости и цены;
 - в) неизменность себестоимости и цены продукта.
13. При оценке причин возникновения дефектов производственной продукции используется модель:
- а) модель Кано;
 - б) спираль качества;
 - в) диаграмма Исикавы.
14. В наибольшей степени потребительские предпочтения относительно показателей товара отражает модель управления качеством:
- а) спираль качества;
 - б) модель Кано;
 - в) петля качества.
15. Для оценки дефектности производственной продукции **не** используется модель управления качеством:
- а) карты Шухарта;
 - б) диаграмма Исикавы;
 - в) модель Кано.
16. Автором модели управления качеством «Комплексное управление качеством» является:
- а) К. Исикава;
 - б) А. Фейгенбаум;
 - в) Э. Деминг
17. Использование различных форм морального поощрения за выпуск высококачественной продукции как метод управления качеством относится к группе:
- а) организационных методов;
 - б) технико-технологических методов;
 - в) социально-психологических методов.
18. Разработка инструкций, указаний, нацеленных на решение конкретных проблем в области управления качеством как метод управления качеством относится к группе:
- а) организационных методов;
 - б) технико-технологических методов;
 - в) социально-психологических методов.
19. Статистический контроль качества является средством реализации методов управления качеством:
- а) организационных;
 - б) технико-технологических;
 - в) социально-психологических.
20. Кружки качества являются средством реализации методов управления качеством:

- а) организационных;
- б) экономических;
- в) социально-психологических.

21. Из 7 инструментов управления качеством для группирования родственных по проблеме данных используется:

- а) диаграмма связей;
- б) матричная диаграмма;
- в) диаграмма сродства.

22. Из 7 инструментов управления качеством для выявления систематического пути разрешения существующей проблемы используется:

- а) диаграмма связей;
- б) древовидная диаграмма;
- в) матричная диаграмма.

23. Модель Кано «Профиль качества» лежит в основе технологии управления качеством:

- а) управление отношениями с потребителями;
- б) технология развертывания функций качества (QFD);
- в) концепция «Шесть сигм».

24. Выявить дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, еще до их появления и предупредить затраты на исправление дефектов позволяет технология управления качеством:

- а) FMEA-анализ;
- б) технология развертывания функций качества (QFD);
- в) концепция «Шесть сигм».

25. Расположите в нужной последовательности этапы «Потребительского жизненного цикла» (согласно технологии управления качеством «Управление отношениями с потребителями»):

- а) установление и сохранение прочных отношений с потребителем;
- б) выявление и привлечение предпочтительных для организации клиентов;
- в) зрелые отношения с потребителем;
- г) взаимоотношения с новыми потребителями.

26. Непрерывная информационная поддержка этапов ЖЦП составляет суть технологии управления качеством:

- а) CALS-технологии;
- б) технология развертывания функций качества (QFD);
- в) управление отношениями с потребителями.

27. Отличительной особенностью версии международных стандартов серии ISO 9000:2000 является применение научного подхода к управлению качеством:

- а) процессного;
- б) процессного в сочетании с циклом PDCA и риск-ориентированного мышления;
- в) системного.

28. Отличительной особенностью версии международных стандартов серии ISO 9000:2015 является применение научного подхода к управлению качеством:

- а) процессного в сочетании с риск-ориентированным мышлением;
- б) процессного в сочетании с циклом PDCA и риск-ориентированного мышления;
- в) процессного.

29. Для процесса «Выявление удовлетворенности потребителей» потребитель будет:

- а) входом;
- б) выходом;
- в) ресурсом;
- г) управляющим воздействием.

30. Для процесса «Выявление удовлетворенности потребителей» Инструкция по выбору методики исследования удовлетворенности потребителей будут:

- а) входом;
- б) выходом;
- в) ресурсом;
- г) управляющим воздействием.

31. Процесс «Обучение персонала кабинного экипажа» для авиакомпании будет:

- а) управляющим;
- б) основным;
- в) обеспечивающим;
- г) вспомогательным.

32. Процесс «Разработка инструкции по обслуживанию пассажиров на борту ВС» для авиакомпании будет:

- а) управляющим;
- б) основным;
- в) обеспечивающим;
- г) вспомогательным.

33. Для регистрации опытных данных и их предварительной систематизации используется статистический метод контроля качества:

- а) контрольные карты;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма Парето;
- г) диаграмма Исикавы.

34. Для реализации системного подхода к определению фактических причин возникновения проблем используется статистический метод контроля качества:

- а) контрольные карты;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма Парето;
- г) диаграмма Исикавы.

35. Для выявления проблем, подлежащих первоочередному решению, используется статистический метод контроля качества:

- а) гистограмма;
- б) диаграмма рассеивания;
- в) диаграмма Парето;
- г) диаграмма Исикавы.

36. Для установления зависимости между показателями качества и основными факторами производства используется статистический метод контроля качества:

- а) гистограмма;
- б) диаграмма рассеивания;
- в) диаграмма Парето;
- г) диаграмма Исикавы.

Краткие методические указания

Тестирование проводится с использованием бланкового теста. При подготовке следует пользоваться учебно-методической литературой и электронными ресурсами, перечень которых приведен в рабочей программе дисциплины.

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	18-20	студент дал не менее 18 правильных ответов
4	15-17	студент дал 15-17 правильных ответов
3	11-14	студент дал 11-14 правильных ответов
2	6-10	студент дал 6-10 правильных ответов
1	0-5	студент дал 0-5 правильных ответов