

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и

государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством услуг» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством услуг» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины является – изучение теоретических и методологических основ качества услуг, сущности, характеристик, связи с конкурентоспособностью показателей качества и методов их оценки, общих положений совершенствования качества услуг с учетом их жизненного цикла, методов управления качеством с учетом отечественного и зарубежного опыта с целью обеспечения конкурентоспособности выпускаемой оказываемых услуг сервисной деятельности в условиях рыночной экономики

Задачи:

знакомство будущих специалистов с основными понятиями, категориями и терминологией в области управления качеством услуг, возможностями управления качеством услуг, проблемами в области качества на современном этапе;

более широкое использование принципов и методов управления качеством услуг в управлении сервисными процессами и улучшения технико-экономических показателей услуг сервисной деятельности;

раскрытие сущности и особенностей методик определения экономической эффективности повышения качества оказания услуг, специализации сервисной деятельности, снижения расходов живого и овеществленного труда;

широкое использование в практической деятельности современных отечественных и международных нормативных правовых актов, принципов и методов подтверждения соответствия оказываемой услуги требованиям нормативно – правовым актам;

повышение заинтересованности специалистов в организации работы по постоянному повышению уровня и качества оказываемых услуг;

развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества услуг сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством услуг» относится к обязательным дисциплинам образовательной программы (Б1.О.11). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества;

умения:

разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса;

навыки:

анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин бакалаврской подготовки «Цифровая грамотность и обработка данных», «Организация бизнес-процессов» и служит основой для освоения дисциплин «Информационные технологии в управлении проектами», «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса», «Производственная практика (Сервисная практика)».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере.	ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях	Знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. Уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	16
Лекции	36	8
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	8
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	128
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 1

Тема 1. Основы управления качеством услуг. Управление качеством – как система. Процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством.

Тема 2. Система менеджмента качества в сервисе. Теоретические основы основы управления качеством. Разработка системы менеджмента качества на предприятии сервиса.

Тема 3. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг. Основные элементы системы безопасности в сервисе. Правовые основы стандартизации. Федеральное законодательство.

Тема 4. Основы стандартизации в сервисе. Стандартизация продуктов и услуг. Стандартизация как элемент системы управления качеством продукции и услуг.

Тема 5. Основы сертификации в сервисе услуг. Цели, задачи и правила сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

Тема 6. Методы управления качеством в сфере услуг. Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD. Простые статистические методы контроля

Тема 7. Организация управления качеством. Информационно-коммуникационная система. Культура качества услуг.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Основы управления качеством услуг	5	2
2.	Система менеджмента качества в сервисе	5	1
3.	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	5	1
4.	Основы стандартизации в сервисе	5	1
5.	Основы сертификации в сервисе услуг	5	1
6.	Методы управления качеством в сфере услуг	5	1
7.	Организация управления качеством	6	1
Итого:		36	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Основы управления качеством услуг	5	2
2.	Система менеджмента качества в сервисе	5	1
3.	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	5	1
4.	Основы стандартизации в сервисе	5	1
5.	Основы сертификации в сервисе услуг	5	1
6.	Методы управления качеством в сфере услуг	5	1

7.	Организация управления качеством	6	1
Итого:		36	8

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Основы управления качеством услуг	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	12	20
2.	Система менеджмента качества в сервисе	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18
3.	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18
4.	Основы стандартизации в сервисе	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18
5.	Основы сертификации в сервисе услуг	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18
6.	Методы управления качеством в сфере услуг	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18
7.	Организация управления качеством	Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений.	10	18

Итого:	72	128
--------	----	-----

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление качеством услуг» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной,

диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Статистические методы контроля и управления качеством : учебное пособие / М.Н. Астахова [и др.] ; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2022. - 126 с.

2. Павленко О.А. Цифровые технологии в развитии банковских услуг (статья) / О.А. Павленко, Я.Э. Михно // Аллея Науки. Электронное периодическое издание. - 2019. - Т.2. №4(31). - С.931-934.

3. Фандеева Е.М. Управление качеством: Методические указания к самостоятельной работе для направления 38.03.01 "Экономика" [Текст] / Е.М. Фандеева, С.с. Беликова. - Новочеркасск : ЮРГПУ(НПИ), 2018. – 24 с.

б) дополнительная литература:

1. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Габдукаева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

4. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 542 с.

5. Герасимов, Б.И. Управление качеством: качество жизни: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, С.П. Спиридонов. - М.: Форум, 2017. - 16 с.

6. Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.Ю. Сизикин. - М.: Форум, 2016. - 96 с.

7. Елохов, А.М. Управление качеством: Учебное пособие / А.М. Елохов. - М.: Инфра-М, 2018. - 672 с.

8. Заика, И.Т. Системное управление качеством и эколог. аспектами: Уч. / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. - М.: Вузовский учебник, 2017. - 320 с.

9. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2015. - 63 с.

10. Зайцев, Г.Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - СПб.: Питер, 2017. - 352 с.

11. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе произв.: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2019. - 60 с.

12. Исаев, Г.Н. Управление качеством информационных систем: Учебное пособие / Г.Н. Исаев. - М.: Инфра-М, 2017. - 125 с.

13. Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.

в) методические рекомендации:

1. Семина Л.Ю. Управление качеством: методические указания для практических работ : для специальности 38.02.05"Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров" всех форм обучения / Л.Ю. Семина, Н.С. Никитина ; Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М.И.Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ(НПИ), 2022. – 28 с.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu

Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством услуг»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Пороговый	знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. нормативно-правовые акты по классификации гостиниц и иных средств размещения.
Основной		Базовый	уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. оценивать качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и мнением потребителей и заинтересованных сторон.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения. навыками разработки и внедрения мероприятий для улучшения качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и потребностями клиентов.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	Тема 1. <i>Основы управления качеством услуг</i> Тема 2. <i>Система менеджмента качества в сервисе.</i> Тема 3. <i>Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг.</i> Тема 4. <i>Основы стандартизации в сервисе.</i> Тема 5. <i>Основы сертификации в сервисе услуг.</i> Тема 6. <i>Методы управления качеством в сфере услуг.</i> Тема 7. <i>Организация управления качеством.</i>	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях	Знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. Уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения.	Тема 1. <i>Основы управления качеством услуг</i> Тема 2. <i>Система менеджмента качества в сервисе.</i> Тема 3. <i>Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг.</i> Тема 4. <i>Основы стандартизации в сервисе.</i> Тема 5. <i>Основы сертификации в сервисе услуг.</i> Тема 6. <i>Методы управления качеством в сфере услуг.</i> Тема 7. <i>Организация управления качеством.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое задание (прикладное задание) доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое задание (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

1. В практике международной стандартизации основной упор делается на:

- новые виды продукции;
- качество продукции;
- единые методы испытаний.

2. Использование международных стандартов:

- а) обязательно;
- б) не обязательно;
- в) необходимо.

3. Заявитель выбирает органы по сертификации (ОС):

- а) по своему усмотрению; б) по рекомендации;
- в) в соответствии с требованиями Госстандарта РФ.

4. Добровольная сертификация проводится на основании Закона РФ:

- а) «О техническом регулировании»;
- б) «О сертификации»;
- в) «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

5. Действие сертификата соответствия при обязательной сертификации распространяется:

- а) по всей территории РФ;
- б) только в определенных регионах РФ, где реализуется сертифицированная продукция; в) на всей территории СНГ.

6. Маркирование продукции по добровольной сертификации гарантирует:

- а) только качество продукции;
- б) только безопасность продукции;
- в) качество и безопасность продукции.

7. Документ, содержащий совет или указание – это:

- а) рекомендации;
- б) технические условия; в) правила.

8. Разработанный стандарт считается одобренным и рекомендуемым к принятию при условии согласия:

- а) 1/3 членов ТК;
- б) 2/3 членов ТК;
- в) более 2/3 членов ТК.

9. Права и обязанности госинспекторов определены законом:

- а) «О защите прав потребителей»;
- б) «О стандартизации»;
- в) «О техническом регулировании».

10. Маркировка продукции знаком соответствие госстандартам:

- а) полностью гарантирует качество;
- б) гарантирует качество частично;
- в) гарантирует только безопасность.

11. Обязательная сертификация подтверждает:

- а) только качество продукции;
- б) только подлинность продукции;
- в) только безопасность продукции.

12. К третьей стороне участников сертификации относятся:

- а) Госстандарт России;
- б) изготовители продукции;
- в) продавцы продукции.

13. Подача сведений испытательным лабораториям о заявителе:

- а) разрешена;
- б) запрещена;
- в) разрешена при определенных условиях.

14. Приостанавливает и прекращает действие выданных сертификатов:

- а) Госстандарт России;
- б) Орган по сертификации;
- в) испытательная лаборатория.

15. В состав ОС и ИЛ допускаются:

- а) только государственные организации;
- б) государственные и коммерческие;
- в) организации всех существующих в РФ форм собственности.

16. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:

- а) предложений потребителей;
- б) желания изготовителя;
- в) государственного законодательства.

17. Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (услугу) соответствует:

- а) конкретному стандарту;
- б) сертификату качества;
- в) сертификату соответствия.

18. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией проводится в течение:

- а) всего срока выпуска;

- б) года;
- в) срока действия сертификата.

19. Экспортируемая продукция должна быть сертифицирована в соответствии с:

- а) Законом РФ «О сертификации...»;
- б) условиями контракта;
- в) закон принимающей страны.

20. Правовые основы сертификации в РФ установлены Законами:

- а) «О защите прав потребителей»;
- б) «О техническом регулировании»;
- в) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

21. Цели сертификации:

- а) совершенствование производства;
- б) оценка технического уровня товара;
- в) доказательство безопасности товара.

22. Сертификация обязательна, если:

- а) стандарт содержит требования безопасности;
- б) продукция включена в Перечень обязательной сертификации;
- в) на продукцию действует технический регламент.

23. Участники обязательной сертификации:

- а) органы государственного управления;
- б) изготовители;
- в) испытательные лаборатории.

24. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:

- а) обязательным требованиям стандарта.
- б) Закону «О стандартизации»;
- в) нормативному документу по выбору заявителя.

25. Испытательная лаборатория может участвовать в сертификации, если она:

- а) подала заявку в Госстандарт;
- б) имеет большой опыт испытаний;
- в) аккредитована в соответствующей системе.

26. Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указания руководителя предприятия.

27. Лицензия на использование знака соответствия выдает:

- а) испытательная лаборатория;
- б) орган по сертификации;
- в) руководитель предприятия-изготовителя.

28. Срок действия сертификата ограничивается:

- а) 1 годом;
- б) 3 годами;
- в) до 5 лет.

29. Проведение обязательной сертификации финансирует:

- а) государство;
- б) изготовитель (заявитель);
- в) изготовитель и продавец.

30. Методы подтверждения соответствия продукции – это:

- а) контроль качества;
- б) сертификация третьей стороной;
- в) заявление-декларация изготовителя.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Задание 1. Ниже приведены несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony, а также других гуру в области качества.

«Никакие теории, программы и правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди» «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношения к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджера одна судьба».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Задание 2. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленного развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): «Я думаю, что подходы к проблеме качества в Европе и США имеет больше сходных черт, чем различий. Специалисты этих регионов в значительной степени ориентированы на внедрение международных стандартов, проведение работ по сертификации и аккредитации. Их подход более формализован, и приверженность к нему можно объяснить тем, что родиной стандартов ИСО 9000 является европейская страна – Великобритания.

В Японии же преобладает подход, источник которого можно увидеть в восточных традициях. Здесь больший акцент делается на человеческий фактор. Мы знаем, что именно в Японии очень популярны кружки качества, где каждый работник может внести свои предложения в улучшение производства исходя из своего индивидуального понимания этого процесса. Не секрет, что именно в Японии длительное время сопротивлялись внедрению стандартов ИСО 9000, ориентируясь на философский, гуманитарный подход к решению проблем качества. В настоящее время Европа, США и Япония шагают в ногу и используют все самое лучшее, имеющееся в науке о качестве».

Прокомментируйте цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.

	Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задание 1. Изучите указ о качестве Петра I и ответьте на вопросы.

- 1 Ясны ли Вам Требования Петра I к качеству продукции, какие показатели служили в Указе критериями качества?
2. Почему, с Вашей точки зрения, разработкой требований к качеству в рассматриваемый период занимался лично государь?
3. Определите сущность проблемы.
- 4 Как определялось качество продукции в целом?
- 5 Как изменено управление качеством?
- 6 Какие альтернативные варианты решения проблемы существуют?
- 7 Применима ли в настоящее время схема управления качеством, предложенная в Указе?

Задание 2. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире

продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов.

В.А. Лапидус, один из российских топ- менеджеров как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗЕ: «Что вы производите?» Ответы были очевидными – автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской компаниях.

Задание 3. По финансовым итогам за 2022 год АвтоВАЗ входил в список 1000 лучших компаний мира, по итогам 2023 года – уже в список Fortune 500 Прогресс финансовой деятельности налицо.

Соотношение цена/качество автомобилей вызывало много нареканий у потребителей, но сбыт машин продолжался.

Вывод: компания прибыльна и привлекательна для инвесторов, но прибыль направляется в основном не на повышение надежности и потребительских свойств продукции, а «откачивается» из компании в пользу акционеров и инвесторов. С развитием в России рынка недорогих иномарок (сборка и ввоз) АвтоВАЗ ожидают тяжелые времена, так же, как и многих жителей Тольятти. Почему? Какая связь между качеством работы АвтоВАЗа и качеством жизни тольяттинцев?

Задание 4. Выберите один из автомобилей перечисленных ниже марок, который, по вашему мнению, имеет наилучшее качество (не для собственного пользования), а затем определите, какую марку Вы приобрели бы для собственного использования. «Роллс - Ройс», «Формула - 1», «Лада-Веста»?

Задание 5. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленно развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): Есио Кондо, профессор университета из г. Киото (Япония), член редакционной коллегии журнала «Европейское качество»: «По моему мнению, различия в подходах к решению проблем качества в регионах обусловлены потребителями. Мы знаем, что японская продукция высоко ценится во всем мире. Ее качество закладывается уже на стадии маркетинга и проектирования. У нас на островах потребитель в достаточной степени избалован, и его уже не удовлетворяет то, что показатели качества приобретенного товара регламентированы каким-либо нормативным документом. Для него теперь важно, чтобы качество продукции опережало даже его будущие потребности, чтобы оно и далее развивало его «аппетиты» и желание иметь качественный товар. Этого можно достичь не столько с помощью непрерывного улучшения качества, сколько используя методы непрерывного совершенствования процесса. Поэтому я считаю, что цикл «повышение качества – воспитание потребителя» очень важен, а степень приверженности ему в различных регионах приводит к появлению разных подходов к решению проблем качества».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству

«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
2. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества?
3. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
4. Типовая структура документированной информации СМК
5. Политика в области качества виртуальной организации
6. Цели в области качества виртуальной организации
7. Понятие качества с точки зрения производителя, потребителя и ГОСТ Р ИСО 9000-2015
8. Краткое описание схемы СМК, основанной на процессном подходе
9. Схема конкретного процесса с указанием входов и выходов
10. Петля качества с указанием основных этапов ЖЦП
11. Анализ контрольных карт
12. Гистограмма и ее анализ
13. Диаграмма Исикавы
14. Аспекты понятия «качество».
15. Переход философской и иных концепций качества в экономическую категорию.
16. Процесс управления качеством услуг
17. Контроль, учет, анализ и принятие решений как составляющие процесса управления качеством

18. Система улучшения качества услуг
19. Критерии качества продукции и услуг
20. Управление качеством как система
21. Органы управления качеством услуг
22. Объекты управления качеством услуг
23. Управления качеством услуг
24. Методы и средства на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции и услуг
25. Политика в области качества: обеспечение, улучшение и управление качеством продукции.
26. Стандартизация сервисных услуг
27. Стандартизация сервисных продуктов и услуг
28. Цели стандартизации сервисных услуг
29. Группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
30. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного продукта сервисных услуг.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)