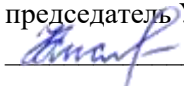


УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ  
 Н.Н. Кислова

## МОДУЛЬ

# "ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ"

## Основы управления качеством

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-621Сз(4г6м)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180

в том числе:

аудиторные занятия 21

самостоятельная работа 150

часы на контроль 9

Виды контроля в семестрах:

экзамен 6

курсовой проект 6

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	6(3.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Лабораторные	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	6	6	6	6
Консультации	3	3	3	3
Итого ауд.	21	21	21	21
Контактная работа	21	21	21	21
Сам. работа	150	150	150	150
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

**Основы управления качеством**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 25.08.2020 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



\_\_\_\_\_ Н.А. Доманина

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель изучения дисциплины:** сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

**Задачи изучения дисциплины:** сформировать запланированные образовательные результаты.

**Область профессиональной деятельности:**

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.03

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Методы принятия решений

Маркетинг

Статистика

Основы менеджмента в сервисе

#### 2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Сервисная логистика/ Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе

Управление проектами

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

##### ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Знает: понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей.

Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости.

##### ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Знает: понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества.

Умеет: обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.

##### ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Умеет: определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента.

#### ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

##### ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Знает: понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; показатели качества услуг.

Умеет: определять показатели качества продукции (услуг); оценивать качество товаров и услуг в соответствии с заданными к ним требованиями; диагностировать дефекты товаров и услуг в соответствии с формально заданными критериями.

##### ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Знает: понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.

Умеет: планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг.

Владеет: технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

**ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством**

Знает: показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания.

Умеет: формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов.

**ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**

**ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности**

Умеет: идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания.

**ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности**

Знает: правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания услуг;

понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия.

Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Основные понятия и история управления качеством</b>			
1.1	Понятие качества /Лек/	6	1	0
1.2	Понятие качества /Ср/	6	10	0
1.3	История управления качеством /Ср/	6	16	0
1.4	Современная концепция менеджмента качества /Лек/	6	1	0
1.5	Современная концепция менеджмента качества /Ср/	6	10	0
	<b>Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством</b>			
2.1	Система менеджмента качества организации /Лек/	6	1	0
2.2	Система менеджмента качества организации /Ср/	6	16	0
2.3	Процессный подход как инструмент управления качеством /Лек/	6	1	1
2.4	Процессный подход как инструмент управления качеством /Лаб/	6	2	0
2.5	Процессный подход как инструмент управления качеством /Ср/	6	20	0
2.6	Разработка системы менеджмента качества организации сферы услуг /Лаб/	6	4	2
2.7	Разработка системы менеджмента качества организации сферы услуг /Ср/	6	30	0
2.8	Контрольное мероприятие по разделам 1 и 2 /Пр/	6	2	0
	<b>Раздел 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества</b>			
3.1	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Лек/	6	1	0
3.2	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Пр/	6	1	1
3.3	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия /Ср/	6	14	0
3.4	Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества /Ср/	6	14	0
	<b>Раздел 4. Инструменты и методы менеджмента качества</b>			
4.1	Инструменты и методы управления качеством /Лек/	6	1	1
4.2	Инструменты и методы управления качеством /Пр/	6	1	1
4.3	Инструменты и методы управления качеством /Ср/	6	20	0
4.4	Контрольное мероприятие по разделам 3 и 4 /Пр/	6	2	0
4.5	Консультации /Конс/	6	3	0
	Экзамен /Экз/	6	9	0

**5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)**

**5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)**

6 семестр, 3 лекции, 3 практических занятия, 3 лабораторных занятия

**Раздел 1. Основные понятия и история управления качеством**

Лекция № 1 (1 час)

Понятие качества

Вопросы и задания:

1. Подходы к определению качества.
2. Взаимосвязь качества и надежности, качества и конкурентоспособности, ценности, стоимости.
3. Роль потребителя в определении качества.
4. Качество и заинтересованные стороны.

Лекция № 1 (1 час)

Современная концепция менеджмента качества

Вопросы и задания:

1. Сущность системы менеджмента качества.
2. Концепция TQM, основные положения.
3. Внедрение системы менеджмента, ориентированной на качество, на предприятии: назначение и результаты.
4. Стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.

**Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством**

Лекция № 2 (1 час)

Система менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ISO серии 9000.
  2. Внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях.
- Ключевые элементы и основные принципы менеджмента качества в стандартах ISO серии 9000.

Лекция № 2 (1 час)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Понятие процессного подхода.
2. Процессное управление.
3. Функции и процессы в организации.
4. Идентификация и документирование процессов на предприятии.
5. Стандарты построения бизнес-моделей.
6. Процессное управление и организационная структура.

Лабораторное занятие № 1 (2 часа)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Перечислите принципы менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000.
2. Перечислите предпосылки реализации управления на основе бизнес-процессов.
3. Перечислите преимущества внедрения процессного подхода к принятию управленческих решений на предприятии.
4. Перечислите проблемы внедрения процессного подхода к управлению предприятием, характерные для российских компаний.
5. Представьте схему взаимодействия процессов на примере конкретного предприятия, какие из представленных процессов относятся к основным, а какие к вспомогательным?
6. Представьте последовательность действий (алгоритм) реализации процессного подхода к управлению качеством на примере выбранной организации.

Лабораторные занятия № 2-3 (4 часа)

Разработка системы менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Перечислите существующие форматы документирования бизнес-процессов СМК.
2. Перечислите составные элементы спецификации бизнес-процесса.
3. Опишите влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность выбранной организации.
4. Обоснуйте необходимость разработки и внедрения СМК на примере выбранной организации.
5. Сформулируйте направления Политики в области качества для выбранной организации и соответствующие им цели в области качества.
6. Идентифицируйте процессы, входы, выходы, поставщиков, получателей и владельцев процессов для выбранной организации.
7. На примере одного из идентифицированных бизнес-процессов выбранной организации осуществите документирование бизнес-процесса.
8. Представьте показатели выбранного процесса организации: показатели процесса, показатели результата, показатели удовлетворенности потребителей процесса.

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделам 1 и 2

**Раздел 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества**

Лекция № 3 (1 час)

Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование

Вопросы и задания:

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества.
2. Понятие и принципы технического регулирования.
3. Технические регламенты: понятие, виды.

Практическое занятие № 2 (1 час)

Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование

Вопросы и задания:

1. Перечислите существующие проблемы качества и безопасности товаров и услуг.
2. Чем определяется (обеспечивается) безопасность человека в сфере производства товаров и услуг?
3. Перечислите разновидности безопасности на предприятии сферы производства товаров и услуг.
4. В чем отличие между обязательной и добровольной сертификацией?
5. Перечислите существующие формы подтверждения соответствия.

6.	Перечислите преимущества, которые дает сертификация продукции. <b>Раздел 4. Инструменты и методы менеджмента качества</b> Лекция № 3 (1 час) Инструменты и методы управления качеством Вопросы и задания: 1. Оценка затрат на менеджмент качества. 2. Семь простых инструментов управления качеством. 3. Технология структурирования (развертывания) функции качества. 4. FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов). 5. Статистические методы контроля качества. 6. Функционально-стоимостный анализ. 7. Сбалансированная система показателей. 8. Концепция «шесть сигм». 9. Метод «точно вовремя». Практическое занятие № 2 (1 час) Инструменты и методы управления качеством Вопросы и задания: 1. Перечислите основные инструменты и методы менеджмента качества. 2. Представьте алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, управления знаниями. Практическое занятие № 3 (2 часа) Контрольное мероприятие по разделам 3 и 4
----	--

**5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

**Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине**

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Понятие качества	Формирование показателей качества продукта (товара, услуги)	Письменная работа - перечень показателей качества, их характеристики
2	История управления качеством	Сравнение подходов к управлению качеством в процессе развития менеджмента качества	Письменная работа - сравнительный анализ (таблица) подходов к управлению качеством в процессе развития менеджмента качества
3	Современная концепция менеджмента качества	Обоснование концепции TQM к управлению качеством, основополагающие принципы менеджмента качества	Письменная работа - характеристика современной концепции менеджмента качества и принципов TQM, применительно к конкретной организации
4	Система менеджмента качества организации	Ознакомление со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001	Конспект стандарта
5	Процессный подход как инструмент управления качеством	Идентификация процессов сервисного предприятия	Письменная работа - перечень процессов сервисной организации с указанием основных характеристик
6	Разработка системы менеджмента качества организации сферы услуг	Разработка элемента системы менеджмента качества организации сферы услуг	Письменная работа - проект разработки элемента системы менеджмента качества организации в сфере услуг
7	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия	Нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества	Краткий конспект основных положений ФЗ РФ «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений», «О защите прав потребителей»
		Основы и структура стандартизации РФ, формы подтверждения соответствия, понятие метрологии, видов и средств измерений	Письменная работа - определение формы подтверждения соответствия для различных продуктов
8	Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества	Ориентирование в маркировке товаров, значение штрихового кодирования	Письменная работа - описание примеров маркировки товаров и штрихового кодирования
9	Инструменты и методы управления качеством	Использование инструментов и методов управления качеством	Письменная работа - демонстрация алгоритма реализации и направления использования одного из инструментов и одного из методов управления качеством

<b>Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор</b>			
<b>№ п/п</b>	<b>Темы дисциплины</b>	<b>Содержание самостоятельной работы</b>	<b>Продукты деятельности</b>
1	Понятие качества	Заинтересованные стороны в управлении качеством	Письменная работа - перечень заинтересованных сторон для различных коммерческих организаций, в том числе и сервисных
2	История управления качеством	Экономическая составляющая в эволюции менеджмента качества	Письменная работа - обоснование экономической составляющей в эволюции менеджмента качества
3	Система менеджмента качества предприятия	Внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях	Письменная работа - обоснование необходимости внедрения системы менеджмента, основанной на ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для конкретной организации
		Ключевые элементы и основные принципы менеджмента качества ISO серии 9000	Письменная работа - раскрыть содержание ключевых элементов СМК: процессный подход, обязательные группы процессов, требования к документированию, реализация принципов TQM
4	Процессный подход как инструмент управления качеством	Составление блок-схем процессов предприятия	Письменная работа - блок-схема одного из процессов СМК сервисного предприятия
		Процессное управление и организационная структура (на примере сервисного предприятия)	Письменная работа - сопоставление схемы процессов СМК и организационной структуры сервисного предприятия
5	Разработка системы менеджмента качества организации сферы услуг	Понятие системы менеджмента качества (на примере сервисного предприятия)	Письменная работа - определение состава процессов сервисного предприятия с указанием входов-выходов, получателей-поставщиков процессов
		Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на сервисном предприятии	Письменная работа - алгоритм разработки и внедрения СМК на примере конкретного сервисного предприятия
6	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование	Законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества	Письменная работа - перечень основных законодательные акты РФ в сфере обеспечения безопасности и качества
		Технические регламенты: понятие, виды	Письменная работа - перечень не менее 5 примеров технических регламентов на разнородные виды продукции
7	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия	Национальная система стандартизации РФ. Международная и региональная стандартизация	Письменная работа - характеристика системы национальных стандартов РФ. Привести примеры (не менее 2) международных и региональных стандартов
		Формы подтверждения соответствия	Письменная работа - характеристика различным формам добровольного и обязательного подтверждения соответствия. Обосновать, какие формы подтверждения соответствия используются для тех или иных видов продуктов
		Сертификация СМК и экологическая сертификация. Правила и порядок проведения работ по сертификации СМК	Письменная работа - назначение сертификации. Алгоритм проведения работ по сертификации СМК
		Понятие метрологии. Виды и средства измерений	Письменная работа - привести примеры величин, их измерений, соответствующих средств измерений (не менее 3-х)
8	Нематериальные ресурсы в обеспечении	Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и	Письменная работа - перечислить нематериальные ресурсы в

	конкурентоспособности и качества	качества	обеспечении конкурентоспособности и качества
		Товарные знаки в обеспечении качества продукции	Письменная работа - понятие товарного знака, назначение товарного знака
		Понятие штрихового кодирования	Письменная работа - понятие, назначение и содержание штрихового кода
		Виды маркировки товаров	Письменная работа - понятие и виды маркировки (перечислить)
9	Инструменты и методы управления качеством	Ознакомление с методами и инструментами управления качеством: - Оценка затрат на менеджмент качества	Письменная работа - расчет затрат на менеджмент качества на примере конкретного сервисного предприятия
		- Семь простых инструментов управления качеством	Письменная работа - пример использования одного из семи инструментов управления качеством
		- Технология структурирования (развертывания) функции качества	Письменная работа - структурирование функции качества (1 фаза) на конкретном примере
		- FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов)	Письменная работа - FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов) на конкретном примере
		- Статистические методы контроля качества	Письменная работа - перечислить 7 простых статистических инструментов с указанием примеров объектов изучения и способа демонстрации результатов наблюдения
		- Метод «точно вовремя»	Письменная работа - использование метода «точно вовремя» на примере конкретного предприятия

### 5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

### 5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Колочева В.В.	Управление качеством услуг : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575444">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575444</a>	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018
Л1.2	Михеева Е.Н.	Управление качеством : учебник <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086</a>	Москва : Дашков и К°, 2017
Л1.3	Салихов В.А.	Управление качеством : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=455512">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=455512</a>	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Кузнецова Н.В.	Управление качеством : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=79558">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=79558</a>	Москва : ФЛИНТА, 2016
Л2.2	Тепман Л.Н.	Управление качеством : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=683353">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=683353</a>	Москва : Юнити, 2017

### 6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC  
 - Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite  
 - GIMP  
 - Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).



- Microsoft Windows 10 Education	
- XnView	
- Архиватор 7-Zip	
<b>6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных</b>	
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	
- Базы данных Springer eBooks	
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ	
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»	
- СПС «Консультант-Плюс»	
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, лабораторных занятий, практических занятий, групповых консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.</p> <p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.</p> <p>Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.</p>	

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Основы управления качеством»

Курс 3 Семестр 6

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>Наименование раздела: «Основные понятия и история управления качеством»</b>			
Текущий контроль по разделу:		0	6
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	3
Контрольное мероприятие по разделу		5	9
Промежуточный контроль		5	15
<b>Наименование раздела: «Процессный подход в управлении качеством»</b>			
Текущий контроль по разделу:		18	40
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	18	36
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	4
Контрольное мероприятие по разделу		7	10
Промежуточный контроль		25	50
<b>Наименование раздела: «Организационно-экономические механизмы обеспечения качества»</b>			
Текущий контроль по разделу:		0	6
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	3
Контрольное мероприятие по разделу		4	4
Промежуточный контроль		4	10
<b>Наименование раздела: «Инструменты и методы менеджмента качества»</b>			
Текущий контроль по разделу:		0	12
Аудиторная работа		0	0
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)		0	8
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)		0	4
Контрольное мероприятие по разделу		8	13
Промежуточный контроль		8	25
Промежуточная аттестация		42	100
Экзамен		14	-
<b>Итого:</b>		<b>56</b>	<b>100</b>

Виды контроля	Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты								
<b>Текущий контроль по разделу «Основные понятия и история управления качеством»</b>										
1	Аудиторная работа	Не предусмотрена								
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p><b>Пример задания:</b>                      На примере конкретной сервисной организации идентифицируйте заинтересованные стороны в управлении качеством. Проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). Продемонстрируйте, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества.</p> <p><b>Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 0-3 балла).</b>                      1. Приведена конкретная сервисная организация, даны основные ее характеристики. Перечислены и обоснованы заинтересованные стороны в управлении качеством.                      2. Проанализированы требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата).                      3. Продемонстрировано, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества.</p>								
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	<p><b>Пример задания 1.</b> Обоснование экономической составляющей в управлении качеством организации на разных этапах эволюции менеджмента качества.                      Продемонстрируйте на примере конкретной организации, какова содержательная часть экономической составляющей в управлении качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качеством, менеджмента качества).</p> <p><b>Критерии оценки:</b>                      1. Раскрыты основные теоретические положения вопроса (1 балл).                      2. Приведен пример, подтверждающий и наглядно демонстрирующий данные теоретические положения (2 балла).</p>								
Контрольное мероприятие по разделу 1		<p><b>Пример задания:</b>                      1. Определите комплекс показателей качества для продуктов организации (на ваш выбор), как конкретные, проверяемые, измеряемые характеристики.                      2. Охарактеризуйте сущность подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качеством, менеджмента качества). Обоснуйте экономическую составляющую управления качеством на данном этапе. Назовите известные имена в управлении качеством данного этапа.                      3. Опишите основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделите сильные и слабые стороны.</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> <table border="1" data-bbox="629 1257 1559 1465"> <thead> <tr> <th data-bbox="629 1257 712 1321">Задание</th> <th data-bbox="712 1257 936 1321">1 балл</th> <th data-bbox="936 1257 1234 1321">2 балла</th> <th data-bbox="1234 1257 1559 1321">3 балла</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="629 1321 712 1465">1</td> <td data-bbox="712 1321 936 1465">Приведен комплекс показателей качества продуктов</td> <td data-bbox="936 1321 1234 1465">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый</td> <td data-bbox="1234 1321 1559 1465">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый</td> </tr> </tbody> </table>	Задание	1 балл	2 балла	3 балла	1	Приведен комплекс показателей качества продуктов	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый
Задание	1 балл	2 балла	3 балла							
1	Приведен комплекс показателей качества продуктов	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый							

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

		организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны	показатель конкретен, измерим, проверяем	показатель конкретен, измерим, проверяем	
	2	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления менеджмента качества)	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая. Названоне менее 2 имен известных ученых данного этапа	
	3	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского)	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено не менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством	

**Текущий контроль по разделу «Процессный подход в управлении качеством»**

1	Аудиторная работа	Не предусмотрена											
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p><b>Задание:</b>                  Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества сервисного предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Критерий / Оценка</th> <th>Выполнен полностью</th> <th>Выполнен частично</th> <th>Не выполнен</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>В конкретной ситуации приведены характеристики организации, обосновывающие разработку и внедрение системы менеджмента</td> <td>2 балла</td> <td>1 балл</td> <td>0 баллов</td> </tr> </tbody> </table>			Критерий / Оценка	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен	В конкретной ситуации приведены характеристики организации, обосновывающие разработку и внедрение системы менеджмента	2 балла	1 балл	0 баллов	<p>Темы для изучения:                  Система менеджмента качества организации                  Процессный подход как инструмент управления качеством                  Разработка системы менеджмента качества организации сферы услуг</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг;</p>
Критерий / Оценка	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен										
В конкретной ситуации приведены характеристики организации, обосновывающие разработку и внедрение системы менеджмента	2 балла	1 балл	0 баллов										

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

	качества предприятия				<p>алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей; понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты. Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента; планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг. Владеет: технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы</p>
	Приведены факторы внешней и внутренней среды организации, определяющие необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Обоснована необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества, дан прогноз результатов ее внедрения	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Приведенные этапы разработки и внедрения системы менеджмента организации, позволяют реализовать принципы TQM	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Сформулированная Политика в области качества содержит и раскрывает основные направления, реализующие миссию организации	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Сформулированные цели в области качества соответствуют направлениям Политики в области качества	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Процессы системы менеджмента организации идентифицированы в соответствии с Требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Выходы» процессов указаны в виде результатов процессов	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Для всех «выходов» процессов корректно определены «Получатели»	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Входы» процесса адекватны «выходам» процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Поставщики» «входов» процесса определены адекватно содержанию процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Для всех процессов системы менеджмента назначены «Владельцы»	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Схема взаимодействия процессов системы менеджмента предприятия включает все идентифицированные процессы	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Взаимодействие процессов системы менеджмента, представленное на схеме,	2 балла	1 балл	0 баллов	

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

		отражает все связи процессов				менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	
		Представленная блок-схема процесса отражает формирование «выхода» процесса	2 балла	1 балл	0 баллов		
		В Регламенте / Спецификации представлена детализация процесса на подпроцессы с указанием их «входов» и «выходов»	2 балла	1 балл	0 баллов		
		Приведенные показатели процесса отражают основные характеристики результата процесса, удовлетворенности потребителей и самого процесса	2 балла	1 балл	0 баллов		
		Перечень документов системы менеджмента организации содержит документы всех уровней	2 балла	1 балл	0 баллов		
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	<p><b>Пример задания:</b>                      Обоснуйте необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретного сервисного предприятия. Продемонстрируйте основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Дайте прогноз развития предприятия после разработки и внедрения СМК.</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> 1. Представлена конкретная сервисная организация и обоснована необходимость внедрения СМК на данном предприятии (2 балла). 2. Перечислены основные этапы внедрения СМК в организации (1 балл). 3. Дан прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК (1 балл).					
	Контрольное мероприятие по разделу 2	<p><b>Пример задания:</b>                      Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества сервисного предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> 1. Представлена организация, ее основные характеристики: характеристика продукта, характеристика потребителя (1 балл). 2. Приведен перечень процессов организации (1 балл). 3. Указаны входы в каждый процесс поставщики входов, выходы из процесса и потребители выходов (2 балла). 4. Представлена модель процессов СМК предприятия (1 балл). 5. Представлен пример простого документирования одного процесса СМК предприятия (1 балл). 6. Корректно определены ресурсы процесса (1 балл). 7. Корректно определены параметры процесса (1 балл). 8. Приведены показатели процесса и его измерители (2 балла)					
<b>Текущий контроль по разделу «Организационно-экономические механизмы обеспечения качества»</b>							
1	Аудиторная работа	Не предусмотрена					
2	Самостоятельная работа (специальные	<b>Пример задания:</b>					Темы для изучения:

	обязательные формы)	<p>Напишите развернутый ответ на тему: «Система сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК».</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> <table border="1" data-bbox="629 256 1559 470"> <thead> <tr> <th>Критерий / Оценка</th> <th>Выполнен полностью</th> <th>Выполнен частично</th> <th>Не выполнен</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Раскрыто основное содержание сертификации СМК</td> <td>1 балл</td> <td>0,5 балла</td> <td>0 баллов</td> </tr> <tr> <td>Перечислены все этапы внутренней и внешней оценки СМК</td> <td>2 балла</td> <td>1 балл</td> <td>0 баллов</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий / Оценка	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен	Раскрыто основное содержание сертификации СМК	1 балл	0,5 балла	0 баллов	Перечислены все этапы внутренней и внешней оценки СМК	2 балла	1 балл	0 баллов	<p>Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование                  Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия                  Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания; требования безопасного обслуживания потребителей организации сферы услуг; правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания туров; понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия.</p>
Критерий / Оценка	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен												
Раскрыто основное содержание сертификации СМК	1 балл	0,5 балла	0 баллов												
Перечислены все этапы внутренней и внешней оценки СМК	2 балла	1 балл	0 баллов												
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	<p><b>Пример задания:</b>                  Продемонстрируйте действие ФЗ «О техническом регулировании» (ФЗ «Об обеспечении единства измерений», ФЗ «О защите прав потребителей») на примере конкретной ситуации.</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представлена конкретная организация и ситуация, подпадающая под действие соответствующего закона (1 балл).</li> <li>2. Приведены конкретные статьи (пункты статей) определяющие порядок действий организации и соответствующих органов государственного контроля (2 балла).</li> </ol>	<p>Умеет: формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания; продемонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.</p>												
Контрольное мероприятие по разделу 3		<p><b>Пример задания:</b>                  Напишите работу, демонстрирующую действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенной группы продуктов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте характеристику продукта, определив к какой группе он относится.</li> <li>2. Укажите нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта.</li> <li>3. Определите форму подтверждения соответствия.</li> <li>4. Приведите обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.</li> </ol> <p><b>Критерии оценки</b> (соответствие по каждому пункту оценивается в 1 балл):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дана характеристика продукта, определена укрупненная группа, к которой относится данный продукт.</li> <li>2. Указан нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта.</li> <li>3. Определена форма подтверждения соответствия для данного продукта, группы продуктов.</li> <li>4. Приведено обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.</li> </ol>													
<b>Текущий контроль по разделу «Инструменты и методы менеджмента качества»</b>															
1	Аудиторная работа	Не предусмотрена													
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p><b>Задание:</b>                  Напишите работу, демонстрирующую назначение и алгоритм реализации метода «точно вовремя».</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> <table border="1" data-bbox="629 1441 1415 1471"> <thead> <tr> <th>Критерий / Оценка</th> <th>Выполнен</th> <th>Выпол</th> <th>Не</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Критерий / Оценка	Выполнен	Выпол	Не					<p>Темы для изучения:                  Инструменты и методы управления качеством</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов</p>				
Критерий / Оценка	Выполнен	Выпол	Не												

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

		Полностью	нен частич но	выполнен	менеджмента качества. Умеет: использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.
Раскрыто основное назначение метода		3 балла	1,5 балла	0 баллов	
Перечислены этапы реализации		3 балла	1,5 балла	0 баллов	
Дан прогноз результатов использования метода		2 балла	1 балл	0 баллов	
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	<p><b>Пример задания:</b>                      Напишите работу, демонстрирующую назначение и направления использования бенчмаркинга.</p> <p><b>Критерии оценки</b></p> 1. Представлена конкретная организация и обоснована необходимость внедрения осуществления бенчмаркинга (2 балла). 2. Предложены направления и определены аспекты осуществления бенчмаркинга для данной организации в соответствии с проблематикой, определенной в п.1 (4 балла). 3. Дан прогноз развития организации после внедрения результатов бенчмаркинга в деятельность организации (1 балл).			
Контрольное мероприятие по разделу 4		<p><b>Пример задания:</b>                      Напишите работу, демонстрирующую алгоритм реализации технологии структурирования (развертывания) функции качества (СФК) и обоснуйте целесообразность использования указанной технологии в приведенной вами ситуации.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> 1. Представлена организация, ее основные характеристики, необходимые для обоснования применения СФК (1 балл). 2. Содержательно определены фазы СФК для выбранного объекта (1 балл). 3. Выделены требования потребителя, как исходные данные для СФК (1 балл). 4. На примере первой фазы (планирования продукта) развернута функция качества (6 баллов). 5. На примере структурирования одного требования из первой фазы показан выход второй (третьей, четвертой) фазы (планирование компонентов продукта, проектирование процесса, проектирование производства) (1+1+1 балла). 6. Сформулированы предложения и выводы по результатам СФК (1 балл).			
На экзамене		<p>Обучающийся демонстрирует:</p> 1. владение технологией разработки и внедрения системы менеджмента качества (алгоритм + 1 процесс) (7 баллов). 2. приводит обоснованные примеры применения в рамках данной СМК использования инструментов и методов менеджмента качества (без подробного описания) (7 баллов).			
Промежуточная аттестация		Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине			