

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний об основах эффективной организации менеджмента качества в сфере сервисной деятельности, а также отработка ими практических навыков в области управления качеством оказания сервисных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент качества в сервисной деятельности» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Менеджмент качества в сервисной деятельности» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Информатика», «Информационные технологии в сервисе», «Сервисная деятельность», «Информационные сети и базы данных», «Компьютерное моделирование», «Материаловедение швейных изделий», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Система автоматизированного проектирования одежды», «Современные концепции декоративно-прикладного искусства в индустрии моды и красоты», «Экономика в сфере услуг».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», прохождения практик «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- историю развития систем управления качеством, сущность и основные понятия управления качеством;
- основные принципы эффективного управления качеством на предприятии сервиса;
- современные системы менеджмента качества в сервисе;
- общие функции управления качеством социокультурных услуг на основе стандартов;
- методические основы проведения сертификации в РФ;

уметь

- определять показатели качества в социокультурном сервисе;
- применять основные методы организации, координации и регулирования процесса управления качеством;
- планировать процесс управления качеством;

владеть

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- навыками организатора и руководителя сервисной деятельности;
- методиками аналитической деятельности в процессе измерения качества услуг социокультурной сферы, расчета наиболее важных экономических показателей.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 5,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 180 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 18 ч., СРС – 153 ч.),
распределение по семестрам – 4 курс, лето, 5 курс, зима,
форма и место отчётности – экзамен (5 курс, зима).

5. Краткое содержание дисциплины

Введение в курс «Менеджмент качества в сервисной деятельности»..

Введение в курс управление качеством. Качество как объект управления. Понятие и определение качества и менеджмента качества. Становление и развитие менеджмента качества: история развития систем управления качеством. Сервисная деятельность и ее качество как элемент имиджа предприятия. Стиль, фирменный стиль в сервисной деятельности. Показатели качества. Аспекты качества, условия, основные направления в организации и факторы достижения качественного обслуживания.

Управление качеством как фактор успеха сервисного предприятия в конкурентной борьбе..
Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Роль руководства в достижении качества. Культура управленческого труда. Методология управления качеством.
Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Качество и конкуренция. Пути повышения конкурентоспособности. Оценка позиций конкурентов по качеству. Участие персонала в управлении качеством. Внешняя и внутренняя мотивация персонала к качественному труду. Механизм управления качеством. Петля качества.
Содержание цикла Деминга. Методы управления качеством: организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Структура и направления деятельности службы качества на сервисном предприятии. Состав, содержание и характеристика функций.
Статистические методы контроля качества (контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, метод стратификации, контрольная карта, диаграмма Исикава, диаграмма Парето).

Существующие системы управления качеством и их сущность. Система управления качеством и организация технического контроля на сервисном предприятии..
Создание систем качества. Проблемы внедрения и развития системы качества. Пять основных этапов развития систем управления качеством. Разработка структурной схемы системы качества. Определение состава и содержания документации системы качества. Разработка нормативных документов. Внедрение системы качества. Обеспечение функционирования систем качества. Отечественные системы управления качеством на предприятиях сервиса. Сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей. Система ДЖИТ. Содержание комплексной системы управления качеством. Планирование качества. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.

Стандарты в системе управления качеством. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Основы стандартизации и сертификации..

Понятие, определение и виды стандарта. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление

стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Система международных стандартов. Система сертификации. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия. Метрологическое обеспечение качества продукции. Международная практика сертификации.

6. Разработчик

Каунов Александр Михайлович, доктор технических наук, профессор кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».