

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

« 29 » 2016 г.



# Менеджмент качества в сервисной деятельности

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2016

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса  
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (подпись) Мараваева «26» 08 2016 г.  
(зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сирцова Г.И. \_\_\_\_\_ (подпись) «29» августа 2016 г.  
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» августа 2016 г., протокол № 1

**Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № _____	_____ (подпись)	<u>Сирцова Г.И.</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.2017</u> (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

**Разработчики:**

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

Программа дисциплины «Менеджмент качества в сервисной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

## 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.

Профильной для данной дисциплины является производственно-технологическая профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4л / 5з
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	18	18 / –
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8 / –
Практические занятия (ПЗ)	10	10 / –
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
<b>Самостоятельная работа</b>	153	126 / 27
<b>Контроль</b>	9	– / 9
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК
Общая трудоемкость	часы	180
	зачётные единицы	5
		144 / 36
		4 / 1

#### **5. Содержание дисциплины**

##### **5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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

		<p>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).</p>
3	<p>Существующие системы управления качеством и их сущность. Система управления качеством и организация технического контроля на сервисном предприятии.</p>	<p>Создание систем качества. Проблемы внедрения и развития системы качества. Пять основных этапов развития систем управления качеством. Разработка структурной схемы системы качества. Определение состава и состояния 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.</p>
4	<p>Стандарты в системе управления качеством. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Основы стандартизации и сертификации.</p>	<p>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.</p>

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Введение в курс «Менеджмент качества в сервисной деятельности».	2	2	–	38	42
2	Управление качеством как фактор успеха сервисного предприятия в конкурентной борьбе.	2	2	–	38	42

3	Существующие системы управления качеством и их сущность. Система управления качеством и организация технического контроля на сервисном предприятии.	2	3	–	38	43
4	Стандарты в системе управления качеством. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Основы стандартизации и сертификации.	2	3	–	39	44

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Титович А.А. Менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.А. Титович— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2008.— 254 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20092.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Евстропов Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин— Электрон. текстовые данные.— М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44346.html>.— ЭБС «IPRbooks».

### 6.2. Дополнительная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 "Менеджмент организации" / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 237,[1] с. : рис., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 237 (22 назв.). - ISBN 978-5-16-001953-6; 10 экз. : 82-61..

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 211 с. : рис., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211 (10 назв.). - ISBN 978-5-16-002493-6; 10 экз. : 82-61..

3. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 399 с. : ил. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-365-00863-2; 5-365-00863-4; 5 экз. : 127-22..

4. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / Е. А. Горбашко. - СПб. : Питер, 2008. - 382 с. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 381-382. - ISBN 978-5-91180-794-8; 11 экз. : 161-90..

5. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829.html>.— ЭБС «IPRbooks».

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).
2. Гарант.
3. Росстат – <http://www.gks.ru>.

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. ISO портал <http://www.iso.staratel.com/ISO>.
2. STANDARD.RU - портал о стандартах <http://www.standard.ru/iso9000>.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Менеджмент качества в сервисной деятельности» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Компьютерный класс для самостоятельной работы обучаемых, оборудованный необходимым количеством персональных компьютеров, подключённых к единой локальной сети.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Менеджмент качества в сервисной деятельности» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента



по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент качества в сервисной деятельности» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.