МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы**

**(с полным сроком обучения)**

по дисциплине: Основы управления эффективностью и качеством для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2018)

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачётных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – конспект.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (6 сем.).

1

**Содержание дисциплины**

1. Стандартизация как средство повышения

эффективности и качества.

1. Детерминанты потребительского выбора:

прикладные аспекты

1. Всеобщее управление качеством (TQM).
2. Эффективность деятельности

организации.

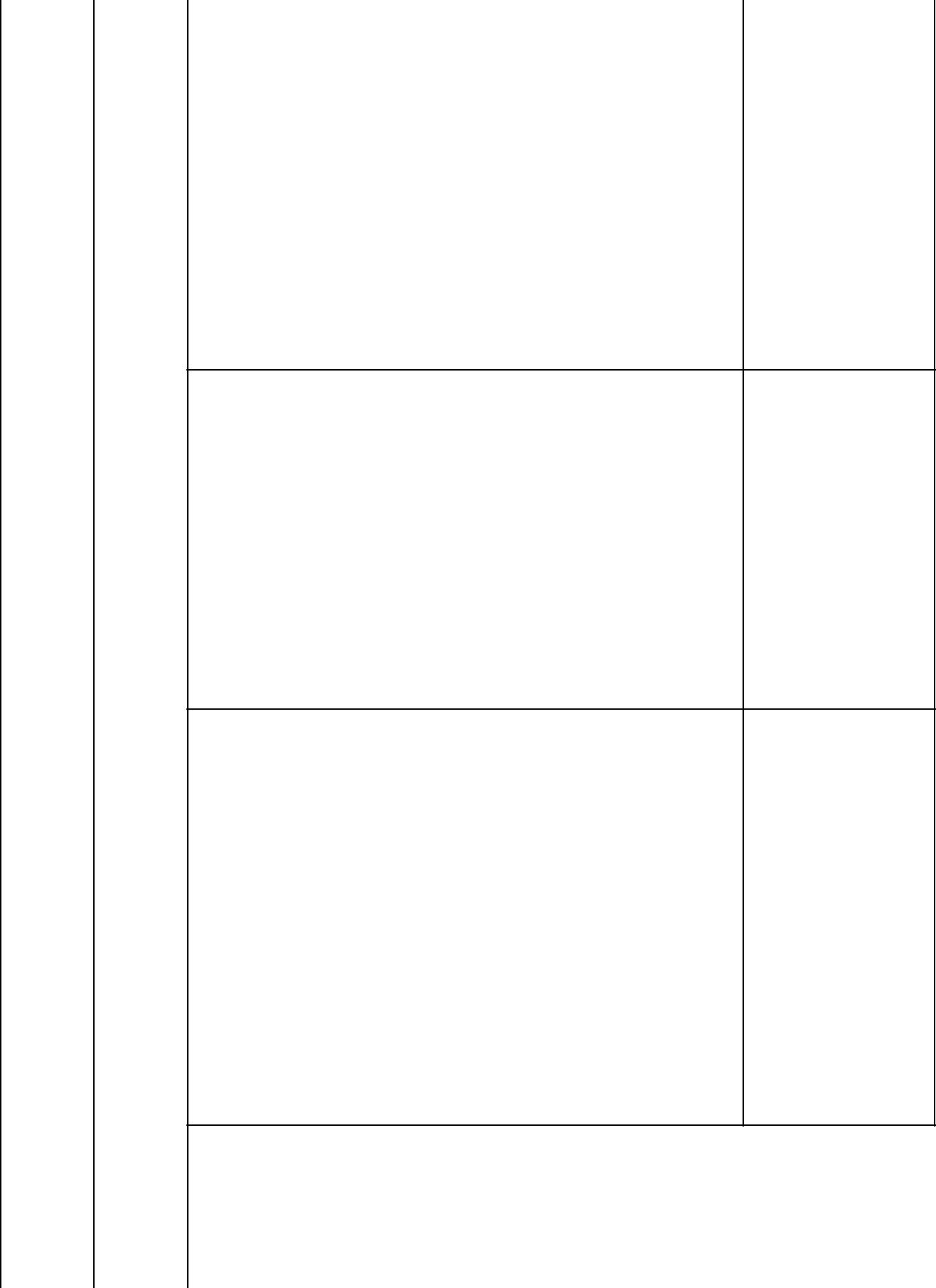
1. Технологии повышения эффективности деятельности организации.

**Организация самостоятельной работы**

8

9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Заочная форма** | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Номер | Содержание материала выносимого на | Виды |  |
| Модуль | самостоятельной |  |
| раздела | самостоятельное изучение |  |
|  |  |  | работы |  |
|  |  | Экономика управления эффективностью. |  |  |
|  |  | Информационные основы управления |  |  |
|  |  | эффективностью бизнеса. Социальные аспекты | Составление |  |
|  |  | управления эффективностью организации. | конспекта |  |
|  |  | Эффективность организации в гостинично- |  |  |
|  |  | ресторанном и туристическом бизнесе. |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Управление эффективностью в трактате Сунь | Составление |  |
|  |  | Цзы Искусство войны. 2. Управление по |  |
|  |  | конспекта |  |
|  |  | инструкциям. Управление по целям. |  |
|  |  |  |  |



Performance management. Обоснование

актуальности. Performance management (PM)

сегодня. Роль системы оценки деятельности в

системе PM. Основные преимущества. Систем

оценки деятельности основанной на, так

* 1называемой «смешанной модели» (цели + компетенции). Специфика оценки по целям. Инструменты постановки напряженных целей и гарантия объективной оценки результатов: Construction Result, метод поиска целей,

соответствующих критериям SMART. Термин performancе. Система Performance management.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Диагностика текущего состояния организации. |  |  |
| Методология Адизеса для повышения |  |  |
| эффективности предприятия. Экономика |  |  |
| управления эффективностью. Информационные |  |  |
| основы управления эффективностью бизнеса. |  |  |
| Социальные аспекты управления |  |  |
| эффективностью организации. Эффективность |  |  |
| организации в гостинично-ресторанном и |  |  |
| туристическом бизнесе. |  |  |
|  |  |  |
| Управление жизненным циклом организации. |  |  |
| Желания потребителя, поведение потребителя | Составление |  |
| его роли. Выбор, поиск новых потребителей |  |
| конспекта |  |
| через повышение качества и эффективности |  |
|  |  |
| менеджмента. |  |  |

10

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 2 | Мотивация работников в повышении |  |  |
| эффективности производства и их участие в |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | распределении дополнительных доходов. |  |  |
|  |  | Теории мотивации трудовой деятельности А. |  |  |
|  |  | Маслоу, теория К. Альдерфера, теория | Составление |  |
|  |  | приобретенных потребностей Д. Макклеланда, |  |
|  |  | конспекта |  |
|  |  | двухфакторная теория Герцберга. |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Процессуальные теории мотивации: теория |  |  |
|  |  | ожидания В. Врума, теория справедливости С. |  |  |
|  |  | Адамса, теория постановки целей, теория |  |  |
|  |  | патисипативного управления. |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Составление |  |
|  |  |  | конспекта |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Уровни решения управленческих задач. | Составление |  |
|  |  | Основные функции систем управления. |  |
| 3 | 3 | конспекта |  |
| Контроль качества предоставляемых услуг. |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Кейс |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. |  |  |
|  |  | Правила проведения добровольной |  |  |
|  |  | сертификации услуг (работ). Область |  |  |
|  |  | применения Общие положения Состав схем |  |  |
|  |  | сертификации Описание схем сертификации. | Составление |  |
|  |  | Общие принципы выбора схем сертификации. | конспекта |  |
| 4 | 4 | ГОСТ 31814-2012 Оценка соответствия. Общие |  |  |
| правила отбора образцов для испытаний |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | продукции при подтверждении соответствиям. |  |  |
|  |  | Системы обязательной сертификации. |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Структура комплекса стандартов ИСО 9000, | Составление |  |
|  |  | 9001, 9004 – «Системы менеджмента качества. |  |
|  |  | конспекта |  |
|  |  | Основные положения и словарь. |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

11

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

**Печатные издания**

1. Управление качеством: учеб. пособие. В 2 т. Т. 1 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 424 с.
2. Управление качеством: учеб. пособие. В 2 т. Т. 2 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 484 с.

**Издания из ЭБС**

1. Староверова, К.О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс]/ К. О. Староверова. — 2-е изд.,

испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. https://www.biblio-online.ru/book/12D63D33-9B5F-448F-ACB8-5C3C9C4AB29B

1. Медведева, Т.А.Основы теории управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. А. Медведева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. —
2. с. https://www.biblio-online.ru/book/E314A567-8206-4684-BC3E-3D3CD8DB3010

**Дополнительная литература**

**Печатные издания**

1. Круглов, М.Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва : Дело, 2009. - 336 с.
2. Управление качеством : учеб. пособие / Мазур Иван Иванович, Шапиро Валерий Дмитриевич. - 5-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2008. - 399с.

**Издания из ЭБС**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата [Элекстронный ресурс] / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко.

— 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. https://www.biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F

1. Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Н. Н. Лычкиной. — М. :

Издательство Юрайт, 2017. — 241 с. https://www.biblio-online.ru/book/2ED4C19D-9A38-4F35-AFAB-2457F6A2B808

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru.

ЭБС «Лань» www.e.lanbook.ru

ЭБС «Юрайт» www.biblio-online.ru

ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru ЭБС «Троицкий мост» www.trmost.ru

**Перечень программного обеспечения**

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672000, г. Чита , ул. Бабушкина, 129, ауд. 14 -107. Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран. Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

12

672000, г. Чита , ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран. Комплект специальной учебной мебели. ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский). Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные). Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14- 102. Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины** Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям.

При подготовке к практическому и ли семинарскому занятию необходимо обратить внимание на перечень рекомендуемой литературы. Поставленные вопросы требуют использования комплекса знаний и рекомендованной литературы п о заданной тематике. Следует определить сущность понятий, разобраться с каждым новым термином, занести его в терминологический словарь или найди эквивалентную, но более понятную замену.

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к выступлению на семинаре.

Для подготовки к выступлению рекомендуется использовать перечень литературы, а так же выделить основные идеи, концепции и взгляды, перечислить ключевые персоналии, дать краткий обзор их биографии.

Разработчик/группа разработчиков: Алёшкина Татьяна Владимировна, к.п.н., доцент

Зав. кафедрой Мелихова М.И.

13