МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

 **для студентов заочной формы обучения**

 **(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Управление качеством услуг»

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 5 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (9 сем.), экз. (10 сем.).

1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Краткое содержание курса** |
| **Раздел** |  | **Тема** |
|  |  |
| Качество услуг как объект | Регламентация понятия качества на международном и |
| управления |  |  | национальном уровне. Требования к качеству. |
|  |  |  | Национальные премии по качеству. Премия Деминга. |
|  |  |  | Премия Малькома Болдриджа. Европейская премия по |
|  |  |  | качеству. Премия Правительства РФ в области качества. |
|  |  |  | Лауреатовнациональныхпремийпокачеству. |
|  |  |  | Самооценка деятельности организации |
| Возникновение и развитие | История возникновения и развития теории управления |
| теории управления |  | качеством. Биография Уильяма Эдвардса Деминга. |
| качеством |  |  | Всеобщий менеджмент качества .14 принципов |
|  |  |  | философии Деминга |
| Управление качеством на | Управление качеством на основе стандартов ИСО. |
| основе стандартов ИСО |  | Международнаяорганизация постандартизации. |
|  |  |  | Процессныйподходвуправлениикачеством. |
|  |  |  | Системный подход в управлении качеством. Модель, |
|  |  |  | принятая для описания системы менеджмента качества в |
|  |  |  | ISO 9001 |
| Сертификация продукции и | Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О |
| систем качества |  | техническом регулировании» |
| Стандартизация в |  | Техническое регулирование. Стандартизация. |
| управлении качеством |  | Федеральное агентство по техническому регулированию |
|  |  |  | и метрологии |
| Метрология в управлении | Основные понятия. Организационное построение |
| качеством |  |  | метрологического обеспечения РФ |
| Интеллектуальная |  | Промышленная и художественно-культурная |
| собственность в управлении | интеллектуальная собственность. Патентное и авторское |
| качеством |  |  | право. Лицензионный договор. Федеральной службы по |
|  |  |  | интеллектуальной собственности**.** Организации и |
|  |  |  | предприятия, входящие в состав Роспатента |
| Модели систем качества | Методология «Шесть сигм». Бенчмаркинг. SWOT- |
|  |  |  | анализ. Сбалансированная система показателей. CIPP- |
|  |  |  | модель для самообследования |
| Отечественный |  | опыт | Отечественный опыт системного подхода к управлению |
| системного | подхода | к | качеством.Системабездефектногоизготовления |
| управлению качеством |  | продукции. Система бездефектного труда. Система |
|  |  |  | КАНАРСПИ. Система НОРМ. Система КСУКП. |
|  |  |  | Система КСУКП и ЭИР |

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа №1**

Вариант контрольной работы определяется по последней цифре зачетной книжки. Контрольная работа содержит вопросы по теории управления качеством, включая материал индивидуальных и групповых заданий.

**Контрольная работа №2**

Контрольная работа выполняется по одному варианту с последующей

взаимопроверкой.

2

**Другие формы текущего контроля**

Студенты готовят доклады и защищают их с демонстрацией

презентаций.

**Индивидуальные задания**

Лауреатов национальных премий по качеству.

Биография Уильяма Эдвардса Деминга

Всеобщий менеджмент качества

Продукция общего потребления, имеющая на упаковке сведения о соответствии стандартам ИСО

Образовательные организации, сертифицировавшие свои СМК

Организации, работающие в сфере моды, сертифицировавшие свои СМК

Организации, работающие в сфере, сертифицировавшие свои СМК

Политика и цели в области качества

Руководство по качеству

Документированные процедуры

Обеспечивающие процессы

Процессы жизненного цикла

**Групповые задания (каждая группа выбирает организацию, СМК которой будет строить)**

Политика и цели в области качества

Реестр процессов СМК

Документированная процедура основного процесса

Информационная карта основного процесса

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету:

1. Качество как объект управления. Регламентация понятия качества на международном и национальном уровне. Требования к качеству.
2. Национальные премии по качеству. Примеры лауреатов национальных премий по качеству.
3. Премия Деминга. Примеры лауреатов премии Деминга.
4. Премия Малькома Болдриджа. Примеры лауреатов премии Малькома Болдриджа.
5. Европейская премия по качеству. Примеры лауреатов Европейской премии по качеству.
6. Премия Правительства РФ в области качества. Примеры лауреатов премии Правительства РФ в области качества.
7. Отраслевые премии по качеству. Примеры лауреатов таких

премий.

1. Самооценка деятельности организации.
2. Возникновение и развитие теории управления качеством.
3. Треугольник Джойнера.

3

1. Цикл Шухарта-Деминга.
2. 14 принципов философии Деминга.
3. Всеобщий менеджмент качества.
4. Управление качеством на основе стандартов ИСО.
5. Процессный подход в управлении качеством.
6. Системный подход в управлении качеством.
7. ГОСТ ISO 9001-2011.
8. Политика и цели в области качества.
9. Система менеджмента качества.
10. Модель, принятая для описания системы менеджмента качества в

ISO 9001.

1. Подтверждение соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. Стандартизация в управлении качеством.
3. Метрология в управлении качеством.
4. Направления деятельности Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену:

1. Методология «Шесть сигм».
2. Сбалансированная система показателей.
3. Бенчмаркинг.
4. CIPP-модель для самообследования.
5. SWOT-анализ.
6. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного изготовления продукции.
7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система бездефектного труда.
8. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система КАНАРСПИ.
9. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система НОРМ.
10. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система КСУКП.
11. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. Система КСУКП и ЭИР.
12. Интеллектуальная собственность в управлении качеством.
13. Направления деятельности Федеральной службы по интеллектуальной собственности.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

4

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

* 1. Герасимов Б.И., Злобина Н.В. Управление качеством: учеб. пособие. М.: Кнорус, 2007. 272с.
	2. Гладышев С.А., Карпов Э.А. Управление качеством: учеб. пособие.
* 2 т. Т.1. Старый Оскол: ТНТ, 2011. 424с.
	1. Гладышев С.А., Карпов Э.А. Управление качеством: учеб. пособие.
* 2 т. Т.2. Старый Оскол: ТНТ, 2011. 484с.
	1. Клячкин В.Н. Статистические методы в управлении качеством:компьютерные технологии: учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, Инфра-М, 2009.304с.
	2. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие. М.: Магистр, 2009. 511с.
	3. Круглов М.Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью. М.: Дело, 2009. 336с.
	4. Обзор принципов формирования внутривузовских систем качества образования: учебно-методические материалы к семинару / В.Г. Наводнов, Г.Н. Мотова, О.А. Матвеева. – Йошкар-Ола: Учебно-консультационный центр, 2013. 207 с.

**Дополнительная литература:**

1. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос./ Под общ. ред. С.А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. 200 с.
2. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Чего же мы ждем от системы экономики качества? // Стандарты и качество. 2002. № 1. С. 50-53.
3. Никифоров А.Д.Управление качеством: Уч. пос. для вузов. М.: Дрофа, 2004. 720 с.
4. Внутренний аудит. Серия «Все о качестве. Отечественные разработки». Вып. 2. 2002. М.: НТК «Трек», 2001. 32 с.
5. Гольдштейн Г.Я. Инновационный менеджмент: Учеб. пос. Таганрог: ТРТУ, 1998. 132 с.
6. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Конспект лекций. Таганрог: ТРТУ, 1995. 145 с.
7. Гольдштейн Г.Я. Стратегический менеджмент: Конспект лекций. Таганрог: ТРТУ, 1995. 93 с.
8. Гуленков В.Ю., Куприянова М.С. Новое в подходе к сертификации систем менеджмента качества// Стандарты и качество. 2002. № 3. С. 90-83.
9. Дворук Т.Ю. Удовлетворенность потребителей российских организаций в зеркале экспертных оценок// Сертификация. 2000. № 3. С. 12-14.
10. Егорова Л.Г. Еще раз о «процессном подходе» // Сертификация. 2001. №3. С. 15-19
11. Ефимов В .В. Потребительские ценности продукции// Стандарты и качество. 2002. № 5. С. 68-69.

5

* 1. Жарнецки X., Схроев Б., Адаме М., Спэн М. Непрерывное улучшение процессов на этапе, когда это имеет особое значение// Стандарты
* качество. 2000. № 3. С. 79-83.
	1. 3абежинский А.Д. Создание и поддержание системы обеспечения качества крупного промышленного предприятия// Стандарты и качество.

1996. № 10. С. 56-61.

* 1. Замятина О., Самойлова О. Ведение секретариатов технических комитетов ИСО: тяжкое бремя или трамплин для прыжка?// Стандарты и качество. 2002. № 3. С. 40-44.
	2. Казачек Н.А. Внедрение СМК в образовательном учреждении. Взгляд изнутри // Методы менеджмента качества. 2012. №5. С. 14-19.
	3. Карданская Н.Л., Чудаков А.Д. Системы управления производством: анализ и проектирование: Уч. пос. М.: Русская деловая литература, 1999. 240 с.
	4. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества// Стандарты и качество. 1997. № 5. С. 47-53.
	5. Крейг Роберт Дж. ИСО 9000: руководство по получению сертификата о регистрации по ИСО 9000. М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. 183с. (сер. «Дом качества», вып. 9).
	6. Кузнецова Н.И. «ДЖИТ»-производство. // Стандарты и качество. 1987. №8. С. 52-57.
	7. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография Новости», 2000. 432 с.
	8. Ноулер Л., Дж. Хауэлл и др. Статистические методы контроля качества продукция/Пер. с англ.2-е рус. изд. М.: Изд-во стандартов, 1989. 96с.
	9. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000. 912 с.
	10. Отраслевая система управления качеством продукции. Состав, содержание и организация работ по совершенствованию. М.: Изд-во стандартов, 1985.
	11. Рождественский В. Системы менеджмента качества как составная часть системного менеджмента// Аудитор. 1998. № 9. С. 14-19.
	12. Справочник директора предприятия/Под ред. М.Г. Лапусты. 5-е изд., испр., изменен. и доп. М.: ИНФРА-М, 2001. 750 с.

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

1. ЭБС «Библиороссика»
2. ЭБС «IPRbooks»
3. Научная электронная библиотека eLibrary

Ведущий преподаватель

Н.А Казачек

Заведующий кафедрой

М.И. Мелихова

6