

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборцова Дарья Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 13:38:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством сервисных услуг»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Сервис транспортных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством сервисных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

Составители:

к.т.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Лисова Е.А.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий
«25» 06 2023 г., протокол № 12

и.о. директора Высшей школы
передовых производственных
технологий

д.т.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

В.И. Воловач

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Знает: основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг, оказания услуг в соответствии с заявленным качеством; российские и международные стандарты качества Умеет: организовывать оценку качества услуг; обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества Владеет: методами контроля и оценки качества сервисных услуг; навыками обеспечения качества оказания услуг; навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е. (144 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	42 /14
занятия лекционного типа (лекции)	20/6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	22 /8
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	102 /126
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	102/ 126
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 1. Методология управления качеством. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Содержание лекции: 1. Предмет и задачи курса. 2. Методология управления качеством. 3. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. 4. История развития систем управления качества.	1 / -				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 1. Изучение понятия «качество».			2 / -		
	Самостоятельная работа.				15/16	
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 2. Общие понятия управления качеством. Содержание лекции: 1. Основные понятия и определения. 2. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.	1/0,5				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа				15/20	
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 3. Процесс и содержание управления качеством продукции и услуг. Содержание лекции: 1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. 2. Петля качества. 3.Механизм управления качеством. 4.Существующие системы управления и их сущность. 5. Система тотального управления качеством.	2/0,5				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 2. Жизненный цикл продукта. Петля качества.			4/4		
	Практическое занятие № 3. Изучение методики оценки уровня качества товара.			2/-		
	Самостоятельная работа				15/20	
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 4. Общие функции управления качеством продукции и услуг. Содержание лекции: 1. Планирование процесса управления качеством. 2. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. 3. Мотивация.	4/1				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 4. Разработка Политики и целей предприятия в области			4/-		

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
	качества.					
	Практическое занятие № 5. Определение исходного состояния предприятия с помощью SWOT- Анализа.			2/-		
	Самостоятельная работа				15/20	
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 5. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Содержание лекции: 1. Организация контроля качества продукции и профилактики брака. 2. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.	4/1				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 6. Изучение методов контроля качества.			2/2		
	Практическое занятие № 7.Новые инструменты управления качеством.			2/2		
	Самостоятельная работа				20/25	
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 6. Специальные подсистемы управления качеством. Содержание лекции: 1. Стандартизация в системе управления качеством. 2. Система стандартизации России. 3. Система международных стандартов. 4. Сертификация. 4.1. Основные предпосылки сертификации. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства.	4/-				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 8. Организация работ по сертификации систем качества.			2/-		
	Практическое занятие № 9. Анализ затрат на качество.			2/-		
	Самостоятельная работа				22/25	
	ИТОГО	16 / 4	- / -	22 / 8	102/ 126	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях практических занятий

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Решение практических ситуаций и задач
3. Работу с ресурсами Интернет.
4. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий..
5. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=375832> (дата обращения: 05.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 231 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=390077> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. - Текст : электронный.
3. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - Изд. 4-е, стер. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2020. - 178 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/130492> (дата обращения: 07.10.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-2921-9. - Текст : электронный.
4. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01078-1. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358256> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03767-2. - Текст : электронный.
6. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - Москва : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3533-2 : 390-83. - Текст : непосредственный.
7. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2019. - 208 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=355526> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - 978-5-16-105553-3. - Текст : электронный.
8. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учеб. для бакалавров по направлению "Менеджмент" / Е. А. Горбашко ; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-3091-7 : 333-10. - Текст : непосредственный.

9. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством : учеб.пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. – Москва :КноРус, 2009. – 225 с. : ил., табл. – Прил. – ISBN 978-5-390-00314-5 : 2-24;169-40. – Текст : непосредственный.

10. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции : учеб.пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов, Т. В. Барт. – Москва :КноРус, 2006. – 234 с. : ил. – (Учебное пособие). – ISBN 5-85971-262-6 : 87-89;79-20;156-20;73-08. – Текст : непосредственный.

11. Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий : учеб.пособие для вузов по направлению "Менеджмент" (произв. менеджмент (машиностроение)) / Г. Н. Зайцев. – Санкт-Петербург :Питер, 2014. – 272 с. : ил., табл. – (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. Для бакалавров и специалистов). – ISBN 978-5-496-00478-7 : 261-00. – Текст : непосредственный.

12. Ключков, В. И. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб.для вузов по направлениям 27.04.01 "Стандартизация и метрология", 15.03.02 "Технол. машины и оборудование", 15.03.01 "Машиностроение" / В. И. Колчков. – Документ read. – Москва : ФОРУМ [и др.], 2019. – 432 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/read?id=352252> (дата обращения: 10.02.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-00091-638-4. - 978-5-16-014505-1. – Текст : электронный.

13. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством : учеб.пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. – Москва : Машиностроение, 2012. – 368 с. : ил. – (Для вузов). – Прил. – ISBN 978-5-94275-666-6 : 816-10. – Текст : непосредственный.

14. Управление качеством : учеб.для вузов по специальностям экономики и упр. / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 287 с. : ил. – Прил. - Слов.терм. и понятий. – ISBN 978-5-238-02344-1 : 300-00. – Текст : непосредственный.

Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования : дата введения 2015-11-01 - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон.фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL:<http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 09.11.2020).

2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь :дата введения 2015-11-01- Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон.фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>(дата обращения: 09.11.2021).

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: дата введения 2011-06-01 - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон.фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010> (дата обращения: 09.11.2021).

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2.Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL:<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.

4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL: <http://uisrussia.msu.ru> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение практической работы	3	30	60
Творческий рейтинг (выступление на конференциях, написание статьи, реферата и т.д.)	1	40	40
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическая работа № 1. Изучение понятия «качество».

Цель работы: Углубление представления о понятии «качество»

Задачи:

1. Ознакомиться с ГОСТ 15467-79 и ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
2. Изучить термины и определения из ГОСТ 15467-79.
3. Изучить основные термины и определения из ГОСТ Р ИСО 9000-2001.

Практическое занятие № 2. Жизненный цикл продукта. Петля качества.

Цель работы: ознакомление и изучение жизненного цикла продукции и процессов, осуществляемых на этапах петли качества.

Задачи:

1. Изучить процессы, осуществляемые на этапах жизненного цикла продукции и ценность продукции для потребителя, закладываемую на каждом этапе жизненного цикла.
2. Определить процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также определить отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. По результатам работы студент должен заполнить таблицу, в которой приведён пример для этапа маркетинга.
3. Разработать предложения о том, какие процессы также должны осуществляться на предприятии, кроме процессов жизненного цикла продукции.

Практическое занятие № 3. Изучение методики оценки уровня качества товара.

Цель работы: Углубление представлений о методах оценки качества товаров, приобретение умений определения уровня их качества.

Задачи:

1. Изучить методы оценки уровня качества продукции.
2. Произвести расчеты по заданию преподавателя.

Практическое занятие № 4. Разработка Политики и целей предприятия в области качества.

Цель работы: приобретение навыков для разработки:

- политики в области качества
- характеристик (синонимы: показатели, критерии, индикаторы) качества продукции и процессов
- целей в области качества
- методов измерения значений характеристик (показателей, критериев и т.д.)
- методов анализа достижения целей в области качества;

➤ мероприятий по улучшению деятельности;

Задачи:

1. Ознакомиться с ГОСТ Р ИСО 9001—2001.
2. Разработать политику в области качества для предприятия.
3. Разработать 3-4 цели для предприятия.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Практическое занятие № 5. Определение исходного состояния предприятия с помощью SWOT-Анализа.

Цель работы: Провести анализ состояния компании с помощью SWOT-анализа.

Задачи:

1. Ознакомиться с международным стандартом ISO 19011:2011.
2. Провести анализ состояния компании с помощью SWOT-анализа.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Практическое занятие № 6. Изучение методов контроля качества.

Цель работы: Применения статистических методов для анализа работ по качеству.

Задачи:

1. Изучить статистические методы контроля.
2. Изучить сущность, особенности применения и построения диаграммы Парето.

Практическое занятие № 7. Новые инструменты управления качеством.

Цель работы: Закрепление знаний о новых статистических инструментах управления качеством, приобретение практических навыков работы при «мозговой атаке».

Задачи:

1. Изучить статистические инструменты управления качеством.
2. При помощи метода «мозговой штурм» найти пути решения проблемы.

Практическое занятие № 8. Организация работ по сертификации систем качества.

Цель работы: Изучение особенностей сертификации систем качества (производств), отработка навыков в документальном оформлении процедуры сертификации.

Задачи:

1. Изучить ГОСТ Р 40003-200 «Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств» и ГОСТ 40.005-96 «Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества в производствах».
2. Ответить на вопросы.

Практическое занятие № 9. Анализ затрат на качество.

Цель работы: углубление представлений об экономических проблемах качества, отработка навыков в проведении анализа затрат по качеству.

Задачи:

1. Изучить методику расчёта затрат на качества.
2. Выполнить расчеты. (по заданию преподавателя).

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачёту

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

1. В чем сущность концепции управления качеством продукции?
2. Какое значение имеет повышение качества продукции для производителя и потребителя?
3. В чем сущность модели «Кольцо успеха»?
4. Назовите четыре периода эволюции качества.
5. Что такое уровень качества продукции?
6. Назовите фазы (периоды) управления качеством продукции.
7. В чем сущность политики в области качества?
8. Дайте определение понятиям «обеспечение качеством продукции» и «управление качеством продукции».
9. Назовите цели и задачи управления качеством продукции.
10. Назовите основные функции управления качеством продукции.
11. Назовите основные методы управления качеством продукции. В чем их сущность?
12. В чем сущность жизненного цикла продукции (ЖЦП)? Назовите этапы ЖЦП.
13. Назовите основные принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.
14. Назовите основные факторы обеспечения качества продукции.
15. Назовите основные принципы системного управления качеством.
16. В чем сущность контрольных карт Шухарта?
17. Что такое «петля качества»?
18. Что понимается под Циклом Деминга и каковы его этапы?
19. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?
20. В чем сущность диаграммы Исикавы?
21. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
22. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби.
23. Какова роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?
24. Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).
25. Сущность планирования качества продукции.
26. Дайте характеристику организации работ по качеству.
27. В чем суть модели самооценки организации на соответствие премий по качеству?
28. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
29. Какие цели преследуют национальные премии в области качества?
30. Приведите примеры российских премий в области качества.
31. Назовите основные виды и методы контроля качества и разъясните их сущность.
32. Дайте характеристику статистических методов контроля качества: диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма рассеяния, контрольная карта.
33. В чем сущность разработки и реализации мероприятий по качеству?

34. Что такое аудит уровня качества?
35. В чем сущность брендовых свойств продукции?
36. Дайте характеристику основных методов определения показателей качества продукции и уровня качества продукции.
37. Дайте характеристику основных этапов комплексной оценки уровня качества продукции.
38. Назовите основные проблемы поддержания уровня качества продукции.
39. Назовите основные инструменты управления качеством в обращении и использовании продукции.
40. Назовите основные факторы поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
41. Объясните взаимосвязь конкурентоспособности и удовлетворенности потребителей.
42. В чем особенность оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с привлекательностью магазина и качеством сервисных услуг?
43. Назовите основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
44. В чем сущность формирования потребительских предпочтений и каковы основные факторы их формирования?
45. Перечислите основные принципы системного подхода к управлению качеством.
46. Назовите основные элементы систем качества.
47. Назовите основные этапы разработки систем качества.
48. Что является главным критерием эффективности системы качества?
49. Назовите основные направления совершенствования систем качества.
50. Назовите основные принципы TQM.
51. Назовите основные части TQM.
52. Какова структура международных стандартов серии ИСО 9000?
53. Назовите основные принципы стандарта серии ИСО 9000.
54. Какие разделы включены в структуру стандарта ИСО 9001?
55. Объясните значение метрологического обеспечения управления качеством.
56. В чем сущность этапов оценки систем качества?
57. Назовите основные законы, служащие для правового обеспечения качества.
58. Дайте классификацию затрат на качество.
59. Какие методические подходы используются в оценке эффективности управления качеством?
60. В чем сущность управления затратами на качество?

Примерный тест для итогового тестирования

1. Кто из ученых разработал идею «Триады качества»
 - Джуран
 - Шухарт
 - Исикава
 - Тагути
2. Кто является основоположником статистического метода управления качеством «рыбий скелет»
 - Исикава
 - Джуран
 - Шухарт
 - Тагути
3. Основой философии качества Деминга является
 - атмосфера сотрудничества
 - принцип борьбы противоположностей
 - антикризисное управление
 - научный подход

4. Назовите инструмент для первичного сбора информации

- Контрольный листок
- Диаграмма Парето
- Диаграмма Исикавы
- Контрольная карта

5. Диаграмма Исикавы еще называется

- причинно-следственной
- причинно-результативной
- результативно-причинной
- следственно-причинной

6. Принцип системы контроля качества продукции, в основе которого лежит самоконтроль – это _____

- ноль дефектов
- ноль отходов
- ноль продуктов
- ноль брака

7. Управление качеством по принципу «Триада качества» осуществляется с помощью процессов

- планирование
- контроль
- улучшение
- разработка

8. Из чего состоит триада качества в трактовке Джурана

- планирование качества, контроль качества, совершенствование качества
- контроль качества, управление качеством, прогнозирование качества
- управление качеством, контроль качества, совершенствование качества
- управление качеством, совершенствование качества, прогнозирование качества

9. _____ - это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

- качество
- уровень качества

10. Подходы к количественной оценке качества продукции определяет специальная наука:

- квалиметрия
- метрология

11. _____ - дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара

- временные ценности
- постоянные ценности

12. _____ - это такие дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции, но имеют к базовым ценностям не прямое, а косвенное отношение

- постоянные ценности
- временные ценности
- сопутствующие ценности

13. _____ - это рыночная стоимость продукции или цена

- универсальные ценности
- временные ценности
- сопутствующие ценности

14. Совокупность показателей качества продукции можно классифицировать по признакам:

- по отношению к различным свойствам продукции
- по методу определения

– по характеру использования

– по способу измерения

15. _____ - это показатель, характеризующий несколько свойств продукции.

– комплексный показатель качества продукции

– относительный показатель качества продукции

16. _____ - это отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление

– интегральный показатель качества продукции

– комплексный показатель качества продукции

17. Оценка уровня качества продукции может производиться

– дифференциальным методом

– комплексным методом

– аналитическим методом

18. Показатели надежности характеризуют свойства:

– безотказности

– долговечности

– ремонтпригодности

– сохраняемости

– функциональности

19. К эргономическим показателям качества относятся:

– гигиенические

– антропометрические

– психофизиологические

– эстетические

20. Качество измерений характеризуется:

– относительной погрешностью

– абсолютной погрешностью

21. _____ - это свойство изделия выполнять заданные функции, сохраняя свои эксплуатационные показатели в заданных пределах в течение требуемого промежутка времени или требуемой наработки

– надежность

– наработка

22. Кого на Западе называют отцом современной философии качества

– Шухарта

– Джурана

23. _____ - это замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции

– петля качества

– цикл Деминга

24. Цикл Деминга включает:

– планирование

– осуществление

– контроль

– управление воздействием

– улучшение

25. Задачей управления качеством является:

– установление причин брака

– установление заданий

26. _____ - это новая форма организации «justintime», буквально означающая «производство точно в срок»

– система «ДЖИТ»

– комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)

27. Какие различают виды контрольных операций по стадиям жизненного цикла изделия

- контроль проектирования новых изделий
- контроль закупки материалов и комплектующих
- контроль знания техники безопасности
- промежуточный контроль

28. Выберите правильную последовательность схемы сферы производства

- идея продукта – маркетинг продукта – заключение контракта – производство – упаковка – доставка
- идея продукта – закупка сырья – производство – доставка
- идея продукта – маркетинг – производство – закупка сырья
- заключение контракта - идея продукта – маркетинг продукта– производство – упаковка – доставка

29. На какой стадии формируется качество продукции

- проектирования
- заключения контракта на поставку
- изготовления
- сборки
- контроле качества

30. В чём заключается смысл функциональной модели «петля качества»

- процесс управления качеством охватывает все стадии жизненного цикла товара
- процесс управления качеством имеет циклическую структуру
- процесс управления качеством целесообразно осуществлять на отдельных стадиях
- жизненного цикла товара