МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методы управления качеством услуг

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **27.04.02 Управление качеством**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством промышленной продукции и услуг**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **1**
Семестр: **1, 2**
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	2 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	10	10	20	часов
2	Практические занятия	26	26	52	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	72	часов
4	Самостоятельная работа	72	36	108	часов
5	Всего (без экзамена)	108	72	180	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	0	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	108	108	216	часов
		3.0	3.0	6.0	З.Е.

Зачет: 1 семестр
Экзамен: 2 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 34540

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «25» 4 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 Управление качеством, утвержденного 30.10.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Доцент каф. УИ _____ В. К. Жуков

Заведующий обеспечивающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ _____ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ М. Е. Антипин

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ И. А. Лариошина

Согласована на портале № 34540

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов развернутого представления о своей будущей профессии и объектах профессиональной деятельности и способности осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации

1.2. Задачи дисциплины

– Задачи изучения дисциплины:

– познакомить с видами и задачами профессиональной деятельности, показать возможности работы в сфере управления качеством;

– сформировать способность осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Методы управления качеством услуг» (Б1.В.ДВ.2.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Методы управления качеством продукции, Методы управления качеством услуг.

Последующими дисциплинами являются: Аудит в стандартизованных системах менеджмента, Методы управления качеством услуг.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-6 способностью осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** как осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации

– **уметь** применять способность осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации

– **владеть** способностью осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		1 семестр	2 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	36	36
Лекции	20	10	10
Практические занятия	52	26	26
Самостоятельная работа (всего)	108	72	36
Проработка лекционного материала	36	28	8
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	72	44	28
Всего (без экзамена)	180	108	72
Подготовка и сдача экзамена	36	0	36
Общая трудоемкость, ч	216	108	108
Зачетные Единицы	6.0	3.0	3.0

Согласована на портале № 34540

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством услуг в отраслях: образование и медицина	2	8	24	34	ПК-6
2 Методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов Методы управления качеством услуг в образовании и медицине	4	8	28	40	ПК-6
3 Премии за качество в сфере услуг. Методы самооценки организации по оказанию услуг.	4	10	20	34	ПК-6
Итого за семестр	10	26	72	108	
2 семестр					
4 Американский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии.	4	14	21	39	ПК-6
5 Методы качества оказываемых услуг в странах Европы. Системы качества в сфере услуг.	6	12	15	33	ПК-6
Итого за семестр	10	26	36	72	
Итого	20	52	108	180	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством услуг в отраслях: образование и медицина	Управление качеством впроцессах по оказанию услуг, управление качеством по оказанию услугорганизации, удовлетворенность потребителя ивсеобщий менеджмент качества в оказании услуг, обеспечение удовлетворенности оказанием услуг всех заинтересованных сторон, как устойчивый успех организации.	2	ПК-6
	Итого	2	

Согласована на портале № 34540

2 Методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов Методы управления качеством услуг в образовании и медицине	Приоритет ориентации на потребителя в оказании услуг в соответствии с требованиями стандартов. Основные аспекты внедрения философии всеобщего управления качеством в оказании услуг. Характеристики удовлетворенности, каналы обратной связи. Методы управления качеством сбора данныхоб ожиданиях и удовлетворенности потребителя в качестве оказываемых услуг.	4	ПК-6
	Итого	4	
3 Премии за качество в сфере услуг. Методы самооценки организации по оказанию услуг.	Премии за качество в Японии и США . Европейская премия, Премия качества в России ирегиональные премии, включая премии в сфере услуг . Проведение самооценки и применениерезультатов для улучшения деятельности организации в сфере оказания услуг.	4	ПК-6
	Итого	4	
Итого за семестр		10	
2 семестр			
4 Американский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии.	Изучение американского опыта в методах управления качеством оказываемых услуг, специалисты по качеству.Японский опыт изучения и развития методов качества оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством в различных сферах деятельности.	4	ПК-6
	Итого	4	
5 Методы качества оказываемых услуг в странах Европы. Системы качества в сфере услуг.	Европейский опыт управления качеством оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством.Методы управления качеством оказываемых услуг в СССРСистемы качества в сфере услуг.	6	ПК-6
	Итого	6	
Итого за семестр		10	
Итого		20	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					

Согласована на портале № 34540

1 Методы управления качеством продукции	+	+	+	+	+
2 Методы управления качеством услуг	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Аудит в стандартизованных системах менеджмента	+	+	+	+	+
2 Методы управления качеством услуг				+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-6	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Зачет, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством услуг в отраслях: образование и медицина	Оказание услуг и методы развития при всеобщем управлении качеством. Методы в управлении качеством оказания услуг в соответствии с требованиями стандартов.	8	ПК-6
	Итого	8	
2 Методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов Методы управления качеством услуг в образовании и медицине	Анализ методов в управлении качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартовМетоды качества оказываемых услуг в образование и медицине	8	ПК-6
	Итого	8	
3 Премии за качество в сфере услуг.	Премии в области качества в сфере услуг.Методы управления качеством в	10	ПК-6

Согласована на портале № 34540

Методы самооценки организации по оказанию услуг.	сфере оказываемых услуг и всеобщее управление качеством.Методы самооценки организации в оказании услуг		
	Итого	10	
Итого за семестр		26	
2 семестр			
4 Американский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии.	Опыт США в оказании качественных услуг, специалисты в области качества оказываемых услуг.Японский опыт оказания качественных услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством услуг.	14	ПК-6
	Итого	14	
5 Методы качества оказываемых услуг в странах Европы. Системы качества в сфере услуг.	Европейский опыт управлением качества в сфере услуг, Методы управления качеством услуг в СССР.Системы качества в сфере оказания услуг.	12	ПК-6
	Итого	12	
Итого за семестр		26	
Итого		52	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством услуг в отраслях: образование и медицина	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ПК-6	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	24		
2 Методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов Методы управления качеством услуг в образовании и	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	18	ПК-6	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	28		

Согласована на портале № 34540

медицине				
3 Премии за качество в сфере услуг. Методы самооценки организации по оказанию услуг.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ПК-6	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	20		
Итого за семестр		72		
2 семестр				
4 Американский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ПК-6	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	21		
5 Методы качества оказываемых услуг в странах Европы. Системы качества в сфере услуг.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ПК-6	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	15		
Итого за семестр		36		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		144		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
1 семестр				
Зачет	10	15	20	45
Опрос на занятиях	5	5	10	20
Тест	10	10	15	35
Итого максимум за период	25	30	45	100
Нарастающим итогом	25	55	100	100
2 семестр				
Опрос на занятиях	5	10	10	25

Согласована на портале № 34540

Тест	15	15	15	45
Итого максимум за период	20	25	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	45	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006. - 171 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Методы управления качеством услуг [Электронный ресурс]: Методические указания по практическим занятиям / В. К. Жуков - 2018. 11 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8834 (дата обращения: 08.12.2018).

2. Методы управления качеством услуг [Электронный ресурс]: Методические указания по выполнению студентами самостоятельной работы / В. К. Жуков - 2018. 10 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8863 (дата обращения: 08.12.2018).

Согласована на портале № 34540

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh».

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория ГПО

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 126 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Celeron;
- Компьютер WS3 (5 шт.);
- Компьютер WS2 (2 шт.);
- Доска маркерная;
- Проектор LG RD-JT50;
- Экран проекторный;
- Экран на штативе Draper Diplomat;
- Осциллограф GDS-82OS;
- Паяльная станция ERSA Dig2000a Micro (2 шт.);
- Паяльная станция ERSA Dig2000A-Power;
- Колонки Genius;
- Веб-камера Logitech;
- Роутер ASUS;

Согласована на портале № 34540

- Проигрыватель DVD Yamaha S661;
- Учебно-методическая литература;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows 7 Pro
– OpenOffice

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

Согласована на портале № 34540

14.1.1. Тестовые задания

1. Наличие туалета в кафе в соответствии с моделью Кано, это:
а) успокоитель;
б) раздражитель;
в) приятная неожиданность;
г) практическая реальность
2. Тезис, раскрывающий суть одного из принципов менеджмента качества:
а) процессы, осуществляемые организацией;
б) важная роль специалистов;
в) влияние организации на общество;
г) результаты работы организации.
3. Управление качеством происходит на этапе:
а) жизненного цикла производства услуги;
б) проектирования услуги;
в) реализации услуги;
г) использования услуги.
4. Управление качеством направлено:
а) на сокращение издержек услуги;
б) удовлетворение запросов потребителей;
в) рациональную организацию производства;
г) улучшение имиджа организации.
5. Кто впервые предложил использовать методы статистической выборки и теории вероятностей для контроля качества продукции и услуги :
а) Исикава;
б) Деминг;
в) Шухарт;
г) Кано
6. Основной вклад японской системы качества TQC в развитие науки «Управление качеством» заключался в том, что:
а) система качества стала рассматриваться, как способ предупреждения несоответствия услуги;
б) было введено премирование за качество работы;
в) стало использоваться количественное измерение показателей качества;
г) управление качеством распространилось на непроизводственные сферы деятельности предприятия.
7. Система сбалансированных показателей Нортона и Каплана:
а) метод управления качеством услуги;
б) инструмент разработки стратегии;
в) подход к управлению, основанный на количественной оценке всех сфер деятельности организации;
г) один из подходов к реализации стандарта ISO 9001:2015.
8. Какой из пунктов имеет наибольший вес в оценке системы менеджмента качества оказания услуг согласно российской премии в области качества:
а) удовлетворенность потребителей качеством продукции или услуг;
б) удовлетворенность персонала;
в) политика и стратегия организации в области качества;
г) партнерство и ресурсы;.
9. Какой из пунктов имеет наименьший вес в оценке системы менеджмента качества согласно российской премии в области качества:
а) лидирующая роль руководства;
б) влияние организации на общество;
в) стратегия организации в области качества;

Согласована на портале № 34540

г) партнерство и ресурсы;
10. Как Вы полагаете, может ли начальник отдела
оказания платных услуг быть ответственным представителем руководства в области качества:
а) да;
б) нет;
в) да,если организация маленькая;
г) да, если организация очень большая
11. Чем отличаются основные процессы от вспомогательных:
а) первые обязательно описывать, а вторые нет;
б) первые создают добавленную стоимость, а вторые нет;
в) первые обязательно оценивать, а вторые нет;
г) первые обязательно проверять, а вторые нет.
12. Что обусловливает выбор в пользу качественного, но более
дорогого поставщика в сравнении с дешевым:
а) ничего, лучше более дешевый;
б) экономия на входном контроле;
в) уменьшение количества бракованной продукции;
г) простая система управления запасами.
13. Что провозглашает процессный подход:
а) работы выполняются не вертикально, а горизонтально;
б) процессный подход заменяет системный;
в) структура организации должна обязательно быть дополнена
картой процессов;
г) любая деятельность организации рассматраивается как процесс.
14. Обязательно ли брать за основу проектирования руководства по
качеству структуру ISO 9001:2000:
а) да;
б) нет.
15. Какие из процедур в оказании услуг необходимо в обязательном порядке
документировать согласно ISO 9001:2015:
а) управление документацией;
б) продвижение продукции;
в) внутренние аудиты;
г) таковых нет.
16.Для выявления причин несоответствия услуги используют:
а) диаграмму разброса;
б) контрольную карту;
в) метод QFD;
г) диаграмму Исикавы.
17. Количественная оценка показателей качества в соответствии со
стандартом ISO 9001:2015:
а) обязательна;
б) желательна;
в) не нужна совсем;
г) только выборочно.
18. Условием для создания системы менеджмента качества служит
количественное выражение показателя:
а) удовлетворенности потребителей;
б) бракованной продукции;
в) готовности руководства внедрять систему менеджмента
качества;
г) стабильности процессов производства.
19. При оказания услуг метод «Контрольный лист» используется в системе

Согласована на портале № 34540

менеджмента качества:
а) для сбора информации о несоответствиях;
б) выявления причин возникновения дефектов;
в) принятия решения о необходимости совершенствования системы менеджмента качества;
г) выявления возможных дефектов.
20. При оказания услуг метод «Контрольная карта» используется в системе менеджмента качества:
а) для определения стабильности процесса;
б) выявления отклонений услуги или процесса от нормативного значения;
в) принятия решения о необходимости корректирующих мероприятий;
г) выявления причин отклонений процессов.

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Сравнительный анализ концепций управления качеством в сфере услуг
2. Проблемы внедрения TQM в сфере услуг
3. Метод расстановки приоритетов в управлении качеством при оказании услуг
4. Деятельность по финансированию затрат на качество оказания услуг.
5. Затраты на соответствие требованиям TOM в сфере оказания услуг
6. Издержки на несоответствие требованиям качества в оказании услуг.
7. Анализ ценности качества услуг в условиях TQM.
8. Развитие японской школы TQM в сфере услуг.
9. Философия качества в США в сфере услуг.
10. Европейская практика в области качества при оказании услуг.
11. Вопросы российского менеджмента качества в оказании услуг.
12. Методы TQM в оказании услуг.
13. Методы управления качеством в сфере услуг.
14. Инструменты контроля качества в оказании услуг
15. Принципы менеджмента качества в сфере услуг
16. Петля качества в деятельности по оказанию услуг
17. Статистические методы качества в сфере услуг
18. Структура модели совершенства EFQM в сфере услуг
19. Политика качества в японских компаниях по оказанию услуг
20. Самооценка организации в деятельности по оказанию услуг
21. Концепция всеобщего управления качеством в сфере услуг
22. Планирование качества в организации по оказанию услуг
23. Статистические методы в регулировании технологических процессов по оказанию услуг
24. Методы стандартизации в обеспечении качества оказываемых услуг
25. Развитие качества услуг в СССР и РФ
26. Европейский подход к управлению качеством в сфере услуг

14.1.3. Зачёт

1. Концепции управления качеством в сфере услуг.
2. Процессный подход в сфере услуг, модель процесса .
3. Стоимость качества (модель PAF) при оказании услуг
4. Финансирование затрат на качество оказываемых услуг.
5. Затраты на соответствие требованиям TOM при оказании услуг.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества при оказании услуг.
7. Анализ ценности в условиях TQM при оказании услуг.
8. Развитие японской школы качества в оказании услуг.
9. Философия качества в США при оказании услуг.
10. Европейская практика в области качества по оказанию услуг.

Согласована на портале № 34540

11. Вопросы российского качества в сфере услуг.
12. Инструменты TQM при оказании услуг.
13. Методы управления качеством в сфере услуг.
14. Инструменты контроля качества при оказании услуг.
15. Принципы менеджмента качества в сфере услуг
16. Качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов
17. Статистические методы качества в сфере услуг
18. Цикл Шухарта - Деминга при реализации услуг
19. Управление изменениями в деятельности по оказанию услуг.
20. Управление персоналом, как фактор обеспечения качества в сфере услуг.

14.1.4. Темы опросов на занятиях

Приоритет ориентации на потребителя в оказании услуг в соответствии с требованиями стандартов. Основные

аспекты внедрения философии всеобщего управления качеством в оказании услуг. Характеристики

удовлетворенности, каналы обратной связи. Методы управления качеством сбора данных

об ожиданиях и удовлетворенности потребителя в качестве оказываемых услуг.

Управление качеством в

процессах по оказанию услуг, управление качеством по оказанию услуг

организации, удовлетворенность потребителя и

всеобщий менеджмент качества в оказании услуг, обеспечение удовлетворенности оказанием услуг всех заинтересованных сторон, как устойчивый успех организации.

Премии за качество в Японии и США . Европейская премия, Премия качества в России и

региональные премии, включая премии в сфере услуг . Проведение самооценки и применение

результатов для улучшения деятельности организации в сфере оказания услуг.

Изучение американского опыта в методах управления качеством оказываемых услуг, специалисты по качеству.

Японский опыт изучения и развития методов качества оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством в различных сферах деятельности.

Европейский опыт управления качеством оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством.

Методы управления качеством оказываемых услуг в СССР

Системы качества в сфере услуг.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами

Согласована на портале № 34540

С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 34540