

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Факультет инновационных технологий  
Кафедра управления инновациями

Вводится в действие с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СТУДЕНТАМИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

по дисциплине «Методы управления качеством услуг»

Составлены кафедрой управления инновациями для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Управление качеством».

Форма обучения очная

Составитель  
Доцент кафедры управления инновациями

В.К. Жуков  
«18» октября 2018 г.

Томск 2018

**Оглавление**

Введение	3
Общие требования	3
Организация и проведение практических занятий	3
Тестовые задания	7
Вопросы зачёта (1 семестр)	10
Экзаменационные вопросы (2 семестр)	10
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	11

## **Введение**

Практические занятия студентов являются неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Методы управления качеством услуг»

Практические занятия студентов предполагают изучение материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется практические занятия проводить используя учебную и научную литературу, нормативно-технические документы, законодательство РФ.

На практических занятиях обсуждаются самостоятельно изученные теоретические материалы и материалы проработанных лекционных занятий, которые могут входить в экзаменационные вопросы.

В процессе практических занятий студенты:

- осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы и в соответствии с индивидуальными и/или групповыми заданиями,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями практических занятий студентов являются:

- формирование предметных навыков будущей профессиональной деятельности;
- выявления и устранения студентами пробелов в знаниях и умениях, необходимых для изучения данного курса;
- осознания роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой обучаются студенты.

## **Общие требования**

Практические занятия студентов должны быть обеспечены необходимыми учебными и методическими материалами:

- основной и дополнительной литературой,
- демонстрационными материалами, представленными во время лекционных занятий,
- методическими указаниями по проведению практических работ,
- перечнем вопросов, выносимых на экзамен.

## **Организация и проведение практических занятий**

Студентам необходимо пользоваться данными методическими указаниями при подготовке и проведении практических занятий по дисциплине «Методы управления качеством услуг».

В ходе практических занятий необходимо:

1. Выполнить домашнее задание, полученное на предыдущем занятии. Если предыдущее занятие было пропущено, выяснить домашнее задание у старосты группы.
2. Познакомиться с темой следующего практического занятия.
3. Прочитать рекомендованные разделы учебного пособия или повторить материалы соответствующей лекции.

Темы практических занятий по семестрам учебного года и разделам.

Семестр 1. Раздел 1.

1-4. 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.

Цель. Изучить роль и значение управления 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.

Студенту необходимо усвоить, что такое 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 услуг в соответствии с требованиями стандартов.

Студенту предлагается получить знания по управлению качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, управлению качеством услуг в отраслях: образование и медицина, оказанию услуг и методам развития при всеобщем управлении качеством, методам в управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов.

В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки управления качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, управления качеством услуг в отраслях: образование и медицина, оказания услуг и применения методов развития при всеобщем управлении качеством, методов в управлении качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов для дальнейшей профессиональной деятельности.

Раздел 2.

5-8. 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 стандартов. Анализ методов качества оказываемых услуг в образовании и медицине.

Цель. Изучить методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством услуг в образовании и медицине, проанализировать методы управления качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества оказываемых услуг в образовании и медицине.

Студенту необходимо изучить методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством услуг в образовании и медицине, проанализировать методы управления качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества оказываемых услуг в образовании и медицине.

Студенту предлагается изучить методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством услуг в образовании и медицине, проанализировать методы управления качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества оказываемых услуг в образовании и медицине, показать их применение на практике в ходе выполнения практических занятий.

В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки управления качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов, применения методов управления качеством услуг в образовании и медицине, проведения анализа применения методов качества оказываемых услуг в образовании и медицине.

Раздел 3.

9-13. Премии за качество в сфере услуг. Методы самооценки организации по оказанию услуг.

Премия в области качества в сфере услуг, как фактор и метод постоянного совершенствования управления качеством. Методы управления качеством в сфере оказываемых услуг.

Цель. Изучить премии за качество в сфере услуг, методы самооценки организации по оказанию услуг, премии в области качества в сфере услуг, как фактор и метод постоянного совершенствования управления качеством, методы управления качеством в сфере оказываемых услуг.

Студенту необходимо усвоить, что такое премии за качество в сфере услуг, методы самооценки организации по оказанию услуг, премии в области качества в сфере услуг, как фактор и метод постоянного совершенствования управления качеством, методы управления качеством в сфере оказываемых услуг.

Студенту предлагается изучить учебно-научный материал о премиях за качество в сфере услуг, методах самооценки организации по оказанию услуг, премиях в области качества в сфере услуг, как фактора и метода постоянного совершенствования управления качеством, методах управления качеством в сфере оказываемых услуг.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний о премиях за качество в сфере услуг, методах самооценки организации по оказанию услуг, премиях в области качества в сфере услуг, как фактора и метода постоянного совершенствования управления качеством, методах управления качеством в сфере оказываемых услуг.

Учебный семестр 2.

Раздел 4.

14-17. Американский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии. Опыт США в оказании услуг, специалисты в области качества оказываемых услуг. Японский опыт оказания качественных услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством услуг.

Цель. Изучить американский опыт оказания и развития качественных услуг, методы качества оказания услуг в Японии, опыт США в оказании услуг, специалистов в области качества оказываемых услуг, японский опыт оказания качественных услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством услуг.

Студенту необходимо усвоить, что такое американский опыт оказания и развития качественных услуг, методы качества оказания услуг в Японии, опыт США в оказании услуг, специалистов в области качества оказываемых услуг, японский опыт оказания качественных услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством услуг.

Студенту, на основе рекомендованных учебно-научных материалов, предлагается изучить американский опыт оказания и развития качественных услуг, методы качества оказания услуг в Японии, опыт США в оказании услуг, специалистов в области качества оказываемых услуг, японский опыт оказания качественных услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством услуг.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний об американском опыте оказания и развития качественных услуг, методах качества оказания услуг в Японии, опыте США в оказании услуг, специалистах в области качества оказываемых услуг, японском опыте оказания услуг в различных видах деятельности, методах управления качеством услуг.

Раздел 5.

18-20. 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.

Цель. Изучить методы качества оказываемых услуг в странах Европы, системы качества в сфере услуг, европейский опыт управления качеством в сфере услуг, методы управления качеством услуг в СССР и РФ.

Студенту необходимо усвоить, что такое методы качества оказываемых услуг в европейских странах, системы качества в сфере услуг, европейский опыт управления качеством в сфере услуг, методы управления качеством услуг в СССР и РФ.

Студенту, на основе рекомендованных учебно-научных материалов, предлагается изучить методы качества оказываемых услуг в странах Европы, системы качества в сфере услуг, европейский опыт управления качеством в сфере услуг, методы управления качеством услуг в Советском союзе и России.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний о методах качества оказываемых услуг в странах Европы, системах качества в сфере услуг, европейском опыте управления качеством в сфере услуг, методах управления качеством услуг в СССР и РФ.

## 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 непромышленные сферы деятельности предприятия.
7. Система сбалансированных показателей Нортон 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;
- 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 обуславливает 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 рассматривается 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 оказании услуг метод «Контрольный лист» используется в системе 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 оказании 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.

### **Вопросы зачёта (1 семестр)**

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 ТОМ при оказании услуг.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества при оказании услуг.
7. Анализ ценности в условиях TQM при оказании услуг.
8. Эволюция японской школы качества в оказании услуг.
9. История качества в США при оказании услуг.
10. Европейский опыт в области качества по оказанию услуг.
11. Результаты и проблемы российского качества в сфере услуг.
12. Базовые инструменты управления качеством услуг.
13. Методы управления качеством в сфере услуг.
14. Инструменты контроля качества услуг.
15. Принципы и методы менеджмента качества в сфере услуг
16. Качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов
17. Статистические методы качества 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.

### **Экзаменационные вопросы (2 семестр)**

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 ТОМ 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

#### **Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### Основная литература

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006. - 171 с.

##### Дополнительная литература

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с.