ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.О.24 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Индекс компетенции** | **Содержание компетенции (или ее части)** | **Индикатор** |
| 1. | ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий  ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: сформировать знания и умения, необходимые компетенции в области общепрофессиональных компетенций, направленных на развитие навыков сервисной деятельности; теоретических основ и первичных практических навыков в методике и технологии управления качеством продукции (товаров и услуг); методологии анализа и планирования качества, технического, организационного и информационного обеспечения, а также функций координации и контроля в процессе функционирования системы качества; знаний основных положений международных стандартов в обеспечении качества и его сертификации.

Задачи дисциплины:

- овладение теоретическими знаниями, практическими навыками и современными методами в области управления сервисной деятельностью;

– усвоение основных понятии в области управления качеством и изучение методов осуществления контроля и анализа качества;

– освоение навыков применения статистических методов управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 60 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 24 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 36/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 48 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 36 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 117 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету оценкой | - | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | 9 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** |
| 1 | Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством |
| 2 | Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг. |
| 3 | Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством |
| 4 | Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами. |
| 5 | Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг |
| 6 | Процесс управления качеством продукции и услуг |
| 7 | Концепция всеобщего управления качеством |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка** |
| **Вид проведения занятия** | **Форма занятий** |
| 1. | Стратегия взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг | эвристическая беседа  работа в группах | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Рассмотрение эволюции понятия «качество» в историческом аспекте. | дискуссия  работа в группах | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | Жизненный цикл продукции и услуги. Методы управления качеством продукции и услуги | кейсы | Выполнение лабораторной работы |  |
| 4. | Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества.  Основные технологий управления качеством продукции и услуг. | работа в группах | Выполнение лабораторной работы |  |
| 5. | Методы управления качеством на этапах процесса управления качеством. | работа в группах | Выполнение лабораторной работы |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**Вопросы для подготовки к лабораторным работам и устному опросу**

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 (бездефектное изготовление продукции), СБТ (система бездефектного труда), КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурса), КСУКП (комплексная система управления качеством продукции)).

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 качества6 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?

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. | Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством | Устный опрос |
| 2 | Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг. | Устный опрос |
| 3 | Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством | Устный опрос |
| 4 | Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами. | Устный опрос  Тестирование |
| 5 | Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг | Устный опрос |
| 6 | Процесс управления качеством продукции и услуг | Устный опрос |
| 7. | Концепция всеобщего управления качеством | Устный опрос  Тестирование |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Управление качеством [Электронный ресурс]. учедник | О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. | Лань, 2019. - 178 с | 2019 |  | https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#1. |
| 2. | Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для вузов | Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. | Москва: . : Дашков и К. – 513 с. | 2020 |  | http://znanium.com/bookread2.php?book=336613. |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

6. Мир знаний. Организация, планирование и Управление качеством сервисных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mirznanii.com/a/159568/organizatsiyaplanirovanie-i-upravlenie-tekhnologicheskoy-podgotovkoy-proizvodstva. – Загл. с экрана.

7. Менеджмент качества из первых рук – ISO 9000, ISO 9001 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://quality.eup.ru/. – Загл. с экрана.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).