

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборгов Дмитрий Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.02.2022 15:17:47
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»)

Кафедра «Управление качеством и инновационные технологии»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.24 «Управление качеством сервисных услуг»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Информационный сервис»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.24. Управление качеством сервисных услуг

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуги в сервисе с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знает: основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг, оказания услуг в соответствии с заявленным качеством Умеет: организовывать оценку качества услуг Владеет: методами контроля и оценки качества сервисных услуг	
	ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуги в соответствии с заявленным качеством	Знает: основы управления качеством Умеет: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством Владеет: навыками обеспечения качества оказания услуг	
	ИОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.	Знает: основы управления качеством; российские и международные стандарты качества Умеет: внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества Владеет: навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности	

Краткое содержание дисциплины:

Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством.

Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг».

Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством.

Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.

Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг.

Процесс управления качеством продукции и услуг.

Концепция всеобщего управления качеством.

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, направленных на развитие навыков сервисной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии	сервисный	Осуществление процесса предоставления услуги по информационному сервису Создание пользовательской документации к модифицированным элементам типовой ИС Обучение пользователей ИС

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуги в сервисе с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знает: основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг, оказания услуг в соответствии с заявленным качеством Умеет: организовывать оценку качества услуг Владеет: методами контроля и оценки качества сервисных услуг	
	ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуги в соответствии с заявленным качеством	Знает: основы управления качеством Умеет: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством Владеет: навыками обеспечения качества оказания услуг	
	ИОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.	Знает: основы управления качеством; российские и международные стандарты качества Умеет: внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества Владеет: 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 (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной и заочной формам обучения в 3 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

– Сервисная деятельность.

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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
Формат изучения дисциплины	С использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	64 / 12
занятия лекционного типа	28 / 4
занятия семинарского типа	36 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	53 / 123
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	53 / 123
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 9
Промежуточная аттестация	Экзамен

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
3 семестр						
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	1				Лекция-визуализация
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	1		2	3	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. Стратегия взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг					Семинар-конференция
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 2. Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг.	2		4	6	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. Рассмотрение эволюции понятия «качество» в историческом аспекте					Семинар-конференция
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2,	Тема 3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы	4		8	8	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-3.3	управления качеством					
	Практическое занятие № 3. Жизненный цикл продукции и услуги					Семинар-конференция
	Практическое занятие № 4. Методы управления качеством продукции и услуги					Семинар-конференция
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.	6		8	10	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Принципы и научные основы управления качеством, иностранный и российский подходы к управлению качеством					Семинар-конференция
	Практическое занятие № 6. Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000					Семинар-конференция
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг	6		8	8	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 7. Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества					Семинар-конференция

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 8. Основные технологий управления качеством продукции и услуг					Семинар-конференция
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 6. Процесс управления качеством продукции и услуг	6		6	8	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 9. Методы управления качеством на этапах процесса управления качеством					Семинар-конференция, решение разноуровневых задач
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 7. Концепция всеобщего управления качеством	2			6	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов , подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Подготовка к промежуточной аттестации				4	Самоподготовка, в т.ч. прохождение теста самопроверки
	ИТОГО за 3 семестр	28	–	36	53	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Участие в лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	14	1	14
<i>Отчет по результатам практических занятий</i>	допускаются все студенты	9	8	72
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах, научные статьи и т.п.)</i>	допускаются все студенты	1	14	14
	Итого по дисциплине			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	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

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
3 семестр								
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 1. Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	0,5			Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	10	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 1. Стратегия взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг			—	Семинар-конференция		Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 2. Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг.	0,5			Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	16	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 2. Рассмотрение эволюции понятия «качество» в историческом аспекте				Семинар-конференция		Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 3. Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством	0,5		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	16	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 3. Жизненный цикл продукции и услуги				Семинар-конференция		Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
	Практическое занятие № 4. Методы управления качеством продукции и услуги			—	Семинар-конференция		Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 4. Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	20	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 5. Принципы и научные основы управления качеством, иностранный и российский подходы к управлению качеством				Семинар-конференция		Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 6. Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000				Семинар-конференция		Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 5. Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции и услуг	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	20	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 7. Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества				Семинар-конференция		Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад/сообщение

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
	Практическое занятие № 8. Основные технологий управления качеством продукции и услуг				Семинар-конференция			Доклад/сообщение
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 6. Процесс управления качеством продукции и услуг	0,5		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	16	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
	Практическое занятие № 9. Методы управления качеством на этапах процесса управления качеством				Семинар-конференция, решение разноуровневых задач		Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям, оформление отчета	Доклад/сообщение, отчет по результатам практического занятия
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Тема 7. Концепция всеобщего управления качеством	—		—	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)	20	Самостоятельное изучение темы	Письменный ответ на вопросы самоконтроля
ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3	Подготовка к промежуточной аттестации					5	Самоподготовка, в т.ч. прохождение теста самопроверки	
	ИТОГО за 3 семестр	4	—	8		123		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Письменный ответ на вопросы самоконтроля</i>	допускаются все студенты	14	1	14
<i>Отчет по результатам практических занятий</i>	допускаются все студенты	9	8	72
<i>Творческий рейтинг (заочное участие в конференциях, научные статьи и т.п.)</i>		1	14	14
	Итого по дисциплине			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	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

...

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.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

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, анализ ситуаций).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *решение разноуровневых задач;*
- *разбор конкретных ситуаций.*

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.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. 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.

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

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Для заочного обучения необходимо письменно ответить на вопросы самоконтроля. В рамках очного обучения на лекциях производится опрос обучающихся по темам предыдущих лекционных занятий.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и 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 (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков решения задач в рамках практических занятий, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

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.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

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

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.

Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качеств [Электронный ресурс]. – Введ. 2011-06-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200082555>.

Основная литература

4. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.
5. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : 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 Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 230 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276>.
6. Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - Изд. 3-е, стереотип. - Документ Reader. - СПб. [и др.] : Лань, 2019. - 178 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#1>.
7. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

Дополнительная литература

8. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2014. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450883>.
9. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Текст] : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с.
10. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2013. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=363520#none>.

11. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для бакалавров по направлению "Менеджмент" / Е. А. Горбашко ; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.
12. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. : КноРус, 2009. - 225 с.
13. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов, Т. В. Барт. - М. : КноРус, 2006. - 234 с. : ил. - Библиогр.: с. 233-234. - (Учебное пособие)
14. Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Менеджмент" (произв. менеджмент (машиностроение)) / Г. Н. Зайцев. - СПб. : Питер, 2014. - 272 с.
15. Ключков, В. И. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учеб. для специалистов и бакалавров по направлениям 221700 "Стандартизация и метрология", 151000 "Технол. машины и оборудование", 150700 "Машиностроение" / В. И. Колчков. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2013. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=418765>.
16. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. - М. : Машиностроение, 2012. - 368 с.
17. Уонхейд, Л. Всеобщее управление качеством и восприятие качества: системная динамика [Электронный ресурс] / Л. Уонхейд, Б. Дабаде // Менеджмент качества. - 2013. - № 2. - С. 108-125. - Лит. в конце ст. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>. - 154 КБ.
18. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальностям экономики и упр. / С. Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с.
19. Формирование организационно-экономического механизма управления качеством услуг [Текст] : монография / Л. И. Ерохина [и др.] ; науч. ред. Л. И. Ерохина ; Тольят. гос. ун-т сервиса (ТГУС). - Тольятти : ТГУС, 2007. - 172 с. : табл. - Библиогр.: с. 169-170.

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

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Образование в области техники и технологий. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>. — Загл. с экрана.
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
3. Мир знаний. Организация, планирование и Управление качеством сервисных услуг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://mirznanii.com/a/159568/organizatsiya-planirovanie-i-upravlenie-tekhnologicheskoy-podgotovkoy-proizvodstva>. - Загл. с экрана.
4. Менеджмент качества из первых рук – ISO 9000, ISO 9001 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
6. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.
8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
9. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
10. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	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. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. «Стратегия взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг»

Практическое занятие предусматривает разработку стратегии взаимоотношений в процессе предоставления потребительских услуг. При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работу в малых группах при выполнении практических заданий.

Практическое занятие № 2 «Рассмотрение эволюции понятия «качество» в историческом аспекте»

Практическое занятие посвящено рассмотрению эволюции понятия «качество» в историческом аспекте с детальным анализом четырех периодов развития качества.

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Сущность концепции управления качеством продукции и услуг.
- Исторические аспекты эволюции понятия «качество».
- Анализ понятия «качество», даваемое различными учеными в исторической ретроспективе.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум.

Практическое занятие № 3. «Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Понятие жизненного цикла продукции и услуги.
- Сущность политики в области качества, цели и задачи ее разработки и внедрения.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 4. «Методы управления качеством продукции и услуги»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Методы управления качеством продукции и услуг и средства их реализации.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 5. «Принципы и научные основы управления качеством, иностранный и российский подходы к управлению качеством»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Принципы обеспечения управления качеством продукции и услуг.
- Научные основы управления качеством.
- Формирование американской, японской школ управления качеством.
- Особенности европейского подхода к управлению качеством.
- Формирование российского подхода к управлению качеством.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 6. «Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Принципы управления качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000.
- Сущность процессного подхода к управлению качеством и необходимость его внедрения для сервисного предприятия.

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 7. «Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Основные принципы обеспечения и управления качеством продукции.
- Зарубежные и отечественные модели обеспечения качества (управления качеством).
- Сущность основных инструментов управления качеством продукции (диаграмма сродства, диаграмма (график) связей, древовидная диаграмма (дерево решений), матричная диаграмма или таблица качества и др.).

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 8. «Основные технологий управления качеством продукции и услуг»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Характеристика основных технологий управления качеством продукции (технология развертывания функций качества;
- FMEA-анализ;
- управление отношениями с потребителями;
- CALS-технологии;
- концепция «Шесть сигм»;
- функционально-стоимостной анализ;
- диаграмма потребительской ценности продукции).

При проведении практических занятий используются такие формы работы, как: доклады студентов с презентациями по самостоятельно изученным теоретическим вопросам темы практического занятия с последующей дискуссией, коллоквиум, работа в малых группах.

Практическое занятие № 9. «Методы управления качеством на этапах процесса управления качеством»

Вопросы для подготовки докладов/ сообщений к практическому занятию:

- Маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей качества товара.
- Планирование качества.
- Организация работ по качеству.
- Побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.
- Контроль качества продукции.
- Статистические методы контроля качества: диаграмма Паретто, схема Исикавы, контрольные листки и др.
- Разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции

При изучении темы предусмотрено только проведение практического занятия. При этом используются следующие формы работы: доклады студентов по изученному самостоятельно теоретическому материалу с презентациями с последующей дискуссией; case-study – разработка и решение ситуационных задач, связанных с применением статистических методов контроля качества.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

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

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
85	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ОПК-6: ИОПК-6.1, ИОПК-6.2; ОПК-7: ИОПК-7.1, ИОПК-7.2):

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:

ОПК-3: ИОПК-3.1, ИОПК-3.2, ИОПК-3.3:

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