

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ОД.14 Управление качеством на производстве

**Семестр:** 4

**Количество часов:** 108

**Количество зачетных единиц:** 3

**Промежуточная аттестация:** зачет

### **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла Б.1. учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплины «История сервиса».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Безопасность жизнедеятельности», «Технологии продаж», «Технология сервиса на производстве», «Сервисная эргономика», «Организация обслуживания в производственном сервисе».

**Цель и задачи освоения дисциплины:** Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций для достижения высоких практических результатов в области управления качеством работ и услуг.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности (в соответствии с ФГОС, п.4.4):

*в области сервисной деятельности:*

- проведение экспертизы и /или диагностики объектов сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента.

*в области производственно-технологической деятельности:*

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента.

Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания

*в области организационно-управленческой деятельности:*

- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей.

*в области научно-исследовательской деятельности:*

- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирование клиентурных отношений.

## **Содержание дисциплины:**

Различные подходы к содержанию понятия «качество». Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Факторы, влияющие на качество продукции. Качество и конкурентоспособность. Актуальность проблемы качества для сервисных организаций.

Основные понятия и определения в области управления качеством: удовлетворенность потребителей, процесс, продукция, политика в области качества, цели в области качества, результативность, эффективность, система менеджмента качества.

Типология объектов управления качеством в сервисе. Особенности сервисных услуг как объектов управления качеством.

Сервисная услуга и ее структура. Жизненный цикл продукции и услуг. Производство сервисных услуг: условия, технологии, сервис.

Философия процессного подхода. Понятие процесса. Цель, принципы, ключевые элементы и преимущества процессного подхода. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.

Классификация рабочих процессов при оказании сервисных услуг. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. Технологические процессы в контактной зоне.

Показатели оценки и характеристики качества процесса предоставления услуг. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Циклическая модель поведения потребителя в процессе выбора и получения услуги. Модель восприятия и оценки клиентом получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кеддота-Терджена, типология по механизму зависимого влияния (МЗВ) на степень удовлетворенности клиента. Оценка качества обслуживания клиентом.

Структурирование функций качества обслуживания на основе типологии элементов обслуживания Кеддота-Терджена и типологии по механизму зависимого влияния (МЗВ) на степень удовлетворенности клиента. Разработка карты качества обслуживания.

Планирование процесса постоянного улучшения по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008: Выбор процесса (-ов), требующего (-их) первоочередного улучшения. Формирование команды экспертов. Проведение анализа данных об удовлетворенности потребителей; анализа соответствия процесса стандартам. Описание процесса в виде поточной диаграммы (блок-схемы), цепочки или сети подпроцессов (операций). Определение контрольных точек и критических этапов (подпроцессов, операций) рассматриваемого процесса.

Международные и отраслевые стандарты в области сервиса. Внутрифирменные стандарты. Обучение персонала работе в соответствии с новыми требованиями стандартизированной процедуры.

Классификация методов управления качеством. Методы управления

персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.

Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).

Обеспечение контроля качества и безопасности в области сервиса. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством.

Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.

Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования.

Сертификация систем качества. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Управленческая деятельность руководства Менеджмент ресурсов. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение. Руководство по улучшению деятельности (ГОСТ Р ИСО 9004—2001). Аудит систем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 19011—2003).

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-4; ОК-5.

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: решение кейс-задач, ситуативных задач; разработка модели качества обслуживания; чтение проблемной лекции в интерактивном режиме с использованием визуальной презентации; использование приёмов образовательной технологии «Развитие критического мышления» (РКМ); творческое задание.

Краткое описание указанных технологий:

#### *Решение кейс-задач*

Студентам предлагаются кейс-задачи как по теме «Процессный подход в сервисе» для осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации с целью структуризации и описания рабочих процессов.

#### *Разработка модели качества обслуживания*

Студентам предлагаются ситуативные задачи по теме «Анализ, обеспечение качества и управление качеством» для разработки карты

качества обслуживания одного из технологических процессов сервиса на основе *на основе типологии элементов обслуживания Кеддота-Терджена*.

*Чтение проблемной лекции в интерактивном режиме с использованием визуальной презентации*

Данная форма используется при изучении темы «Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг». В начале занятия формулируется проблема «Как оценить удовлетворенность потребителя качеством сервисного обслуживания?». По ходу лекции студентам задаются наводящие вопросы, позволяющие совместно определить методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг. После окончания лекции проводится интерактивное упражнение на закрепление материала. При подаче материала используется медиа-презентация.

*Использование стратегий и приёмов образовательной технологии «Развитие критического мышления» (РКМ)*

Данная форма используется для развития у студентов навыков критического осмысления текстов, описывающих использование методов оценки качества сервисных услуг. В аудиторной работе в интерактивном режиме используются такие приемы РКМ, как: «Кластер», «Инсерт», «Концептуальная таблица».

*Творческое задание*

Данная форма применяется при изучении студентами темы «Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг». Это частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей. Целью выполнения творческого задания по теме является разработка стандарта сервисной услуги.

**Составитель:** Т.В. Сурикова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма