

Оглавление

1. Пояснительная записка	3
1.1. Термины и определения	5
1.2. Цель и задачи дисциплины.....	5
2. Объем и виды учебной работы. График изучения дисциплины	7
3. Содержание дисциплины	8
3.1. Разделы дисциплины и виды учебных занятий для обучающихся заочной формы обучения	8
3.2. Содержание разделов дисциплины.....	9
3.3. Применяемые образовательные технологии	11
4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	12
4.1. Критерии оценки сформированности компетенций для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	12
4.2. Примерные контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и контроля самостоятельной работы обучающегося по отдельным разделам темы	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
5.1. Балльно-рейтинговая система оценивания уровня сформированности компетенции	25
5.2. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся	25
5.3. Задания для контрольной работы для студентов заочной формы обучения и методические указания к их выполнению	26
6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	27
7. Перечень ресурсов в сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины, в том числе профессиональные базы данных и информационные справочные системы	30

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	31
8.1. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения	31
8.2. Перечень информационно-справочных систем	31
9. Обеспечение материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса, в том числе наборы демонстрационного оборудования (в том числе, виртуального) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематический иллюстрации	32
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	33
<i>Приложение 1.</i> Темы лекционных занятий	34
<i>Приложение 2.</i> Планы практических (семинарских) занятий	40
<i>Приложение 3.</i> Темы лабораторных работ	45
<i>Приложение 4.</i> Задания для контрольной работы для студентов заочной формы обучения и методические указания к их выполнению	46
<i>Приложение 5.</i> Примерные контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации по дисциплине	48
Тест для проведения итогового контрольного опроса для студентов всех форм обучения	50

1. Пояснительная записка

1.1. Термины и определения

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст) даны следующие определения основных терминов, используемых в данном учебно-методическом пособии:

качество — степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;

требование — потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным.

На выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания нацелен *менеджмент качества*, т. е. скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества может включать разработку политик в области качества, целей в области качества и процессов для достижения этих целей в области качества посредством планирования качества, обеспечения качества, управления качеством и улучшения качества.

Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству, называется *управлением качеством*.

1.2. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций специалиста, связанных с разработкой, исследованием и сопровождением систем управления качеством в организациях.

Задачи:

- определение роли менеджмента качества в современном обществе;
- рассмотрение основных концепций качества, исторических условий и закономерностей;

- изучение специальной теоретической литературы по вопросам менеджмента качества и адаптация полученных знаний к современной российской действительности;
- понимание назначения деятельности международных и российских организаций по стандартизации и сертификации;
- определение нормативно-правовой базы для создания системы управления качеством в организациях сферы культуры;
- овладение методами управления качеством продукции и услуг;
- формирование навыков самостоятельного определения параметров качества продукции и услуг организаций сферы культуры;
- воспитание профессионального мировоззрения, активной профессиональной и жизненной позиции.

2. Объем и виды учебной работы. График изучения дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

Виды и объем учебной работы, перечень контрольных мероприятий	Заочная форма обучения
1. Виды и объем учебной работы (в академических часах)	
1.1. Всего часов	108
1.2. Контактная работа:	12
1.2.1. Лекции	8
1.2.2. Практические занятия	4
1.2.3. Лабораторные работы	–
1.3. Самостоятельная работа	87
1.4. Практическая подготовка	50
1.5. Контроль	9
2. График изучения дисциплины (курс, семестр)	
2.1. Курс	3
2.2. Семестр(-ы) изучения	5, 6
2.3. Экзамен (семестр)	6
2.4. Зачет (семестр)	–
2.5. Курсовая работа (семестр)	–
2.6. Курсовой проект (семестр)	–
2.6. Контрольная работа (семестр)	6

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды учебных занятий для обучающихся заочной формы обучения

Наименование раздела дисциплины	Количество академических часов по видам учебных занятий по заочной форме обучения					Формы текущего и промежуточного контроля
	Лекции	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа	Всего часов	
		Практические занятия	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг	3	1	–	27	31	Устный опрос
1.1. Управление качеством как часть области управления и последовательности процессов управления проектами	0,5	–	–	6	6,5	Устный опрос
1.2. Понятие и модели качества услуг	1	0,3	–	7	8,3	Устный опрос
1.3. Теория измерения и оценки качества услуг	0,5	0,3	–	7	7,8	Устный опрос
1.4. Методы оценки качества услуг	1	0,4	–	7	8,4	Устный опрос
Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг	3	1	–	30	34	Устный опрос
2.1. Управление качеством	1	0,3	–	10	11,3	Устный опрос

Окончание табл.

1	2	3	4	5	6	7
2.2. Стандартизация услуг	1	0,3	–	10	11,3	Устный опрос
2.3. Методы управления качеством в сфере услуг	1	0,4	–	10	11,4	Устный опрос
Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг	2	2	–	30	34	Устный опрос
Тема 3.1. Организация управления качеством	1	1	–	10	12	Устный опрос
Тема 3.2. Системы управления качеством	0,5	0,5	–	10	11	Устный опрос
Тема 3.3. Независимая оценка качества оказания социальных услуг	0,5	0,5	–	10	11	Устный опрос
Контроль	–	–	–	–	9	–
ИТОГО:	8	4	–	87	108	Вопросы к экзамену

3.2. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование темы	Содержание темы
1	2	3
Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг	1.1. Управление качеством как часть области управления и последовательности процессов управления проектами	ГОСТ Р 54869-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом». ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»
	1.2. Понятие и модели качества услуг	Подходы к определению качества. Особенности качества услуг. Модель Донабедиана. Модель Грэнрооса. Модель Канно. Модель разрывов качества
	1.3. Теория измерения и оценки качества услуг	Понятие измерения и оценки. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости. Шкалы. Проблемы измерения

Продолжение табл.

1	2	3
	1.4. Методы оценки качества услуг	Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход. Субъективные методы: процессный подход. Субъективные методы: проблемный подход. Комбинированные методы. Методы оценки с позиции производителя
Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг	2.1. Управление качеством	Стратегическое планирование качества. Планирование качества услуги. Оперативное управление. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества
	2.2. Стандартизация услуг	Понятие, достоинства и недостатки стандартизации. Факторы стандартизации. Процесс стандартизации услуг. Автоматизация услуг
	2.3. Методы управления качеством в сфере услуг	Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD). Бенчмаркинг. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA). Пока-йоке (poka-yoke). Простые статистические методы контроля. Семь инструментов управления качеством. Шесть сигм. Сбалансированная система показателей
Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг	3.1. Организация управления качеством	Организационная структура. Информационно-коммуникационная система. Работа с сотрудниками. Культура качества
	3.2. Системы управления качеством	Total Quality Management. Международные и национальные стандарты по управлению качеством: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2019 и др. Модели премий в области качества

Окончание табл.

1	2	3
	3.3. Независимая оценка качества оказания социальных услуг	Понятие и цели независимой оценки качества оказания социальных услуг. Критерии оценки качества оказания социальных услуг. Общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг. Показатели оценки качества оказания социальных услуг. Информационная открытость организаций социальной сферы

Тематика лекций, практических и самостоятельных работ представлена в приложениях 1–3.

3.3. Применяемые образовательные технологии

В ходе реализации дисциплины используются следующие педагогические технологии: технология проблемного обучения, технология обучения в сотрудничестве, технология «Дебаты». Для формирования лидерских качеств обучающихся используется технология коммуникативной компетенции обучающихся, технология уверенности и успешности профессиональной деятельности, технология «Портфолио»; интерактивные лекции; групповые дискуссии.

Для лиц с ОВЗ предусмотрены образовательные технологии, помогающие адаптироваться в образовательной среде, преподаватель может сформировать индивидуальную траекторию обучения по образовательной программе с применением дистанционного обучения.

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1. Критерии оценки сформированности компетенций для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Критерии оценивания компетенций в соответствии с уровнем освоения основной образовательной программы высшего образования и шкала оценивания		
Пороговый (удовлетворительно) 55–70 баллов	Базовый (хорошо) 71–85 баллов	Повышенный (отлично) 86–100 баллов
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе	Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для выполнения практических заданий, но допускает отдельные несущественные ошибки	Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для выполнения практических заданий

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru