

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.7.2 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 20 18.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Ю.Н. Никулина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

Доцент

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Никулина Ю.Н., 2018
© ОГУ, 2018

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины: формирование комплекса знаний, умений, представлений в области систем управления качеством и конкурентоспособностью в сервисе, изучение факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности; приобретение практических навыков по разработке политики управления качеством, внедрению систем менеджмента качества на предприятиях сервиса.

Задачи:

- раскрыть базовые понятия в области управления качеством и конкурентоспособностью;
- изучить научные и методические подходы к оценке и управлению конкурентоспособностью продукции, предприятия;
- рассмотреть показатели конкурентоспособности предприятия;
- изучить структуру системы управления качеством и основные модели и концепции менеджмента качества, включая создание интегрированных систем менеджмента качества;
- определить современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью;
- раскрыть основные элементы системы менеджмента качества, мотивы и этапы ее внедрения;
- рассмотреть основные модели премий в области TQM;
- изучить особенности качества в сфере услуг как объекта управления, определить основные показатели качества услуг и особенности обеспечения качества услуг для различных предприятий в сфере сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.В.ОД.16 Транспортное обслуживание*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> - понятие конкурентоспособности организации, продукции, товара и факторы, на них влияющие; - факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуг; - основные модели премий в области TQM. <u>Уметь:</u> - ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией функций в области менеджмента качества, выявлять проблемы организации, оценивать их влияние на качество продукции, услуг и работ; - оценивать результаты деятельности в области управления качеством в организации, поведение конкурентов, ситуацию на рынке.	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Владеть:</u> - средствами и методами управления качеством и конкурентоспособностью с учетом развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере управления качеством и конкурентоспособностью в сервисе.	
<u>Знать:</u> - методы, технологии и показатели оценки конкурентоспособности предприятия, товара (услуги); - нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в сервисной деятельности; - преимущества создания системы менеджмента качества и выбор оптимального момента для ее внедрения как фактора повышения конкурентоспособности.	ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
<u>Уметь:</u> - применять на практике методы оценки и контроля качества услуг, определения затрат на качество и расчета экономической эффективности повышения качества услуг; - находить оптимальные решения хозяйственных задач с применением теории управления конкурентоспособностью с использованием инструментов повышения качества продукции и услуг; - анализировать показатели качества предприятий сервиса и разрабатывать предложения по обеспечению необходимого уровня качества их услуг и работ.	
<u>Владеть:</u> - навыками применения современных инструментов и методов управления качеством услуг в рамках планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	51,25	51,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - <i>написание реферата (Р);</i> - <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;</i> - <i>подготовка к практическим занятиям;</i> - <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	128,75	128,75

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики	28	6	2		20
2	Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы	21	4	2		15
3	Системы управления качеством	42	8	4		30
4	Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью	26	4	2		20
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	32	8	4		20
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе	31	4	2		25
	Итого:	180	34	16		130
	Всего:	180	34	16		130

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики

Актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в современных условиях. Конкурентоспособность регионов и отраслей: понятие, группы факторов их определяющие. Уровни конкурентоспособности отрасли, региона, города. Конкурентоспособность организации: понятие, внешние и внутренние факторы. Система обеспечения конкурентоспособности организации: оперативный, тактический, стратегический уровни. Конкурентоспособность продукции, товара: понятие, факторы. Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара: качество, цена потребления, организационно-коммерческие условия реализации.

Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Качество как фактор повышения конкурентоспособности. Менеджмент качества: определение, принципы, преимущества.

2 Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы

Общая схема оценки конкурентоспособности продукции. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Методы оценки конкурентоспособности товара (услуг). Методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия. Рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия. Определение уровня конкурентоспособности предприятия с помощью групповых показателей и весовых коэффициентов.

3 Системы управления качеством

Структура системы управления качеством: цели, принципы, методы и средства. Модели систем управления качеством А. Фейгенбаума, Дж. Ван Эттингера-Ситтига, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Деминга. Сущность концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM.

Системы менеджмента качества на основе международных стандартов. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

Новый этап развития менеджмента - создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема экологического менеджмента по ISO 14001, подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.

4 Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью

Современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью. «Семь инструментов» управления качеством. Методы CRM - (управление отношениями с потребителями). CALS-технологии - (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества. Стратегия «шесть сигм» (стратегия прорыва повышения рентабельности) в управлении конкурентоспособностью.

5 Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества

Элементы системы менеджмента качества. Предпосылки разработки и внедрения системы менеджмента качества, мотивы внедрения. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества организации: структура и требования к документации, политика и цели в области качества, структура и содержание Руководства по качеству. Оценка результативности системы менеджмента качества, внутренний аудит системы менеджмента качества, основные направления развития и улучшения менеджмента качества организации. Сертификация системы менеджмента качества. Реализация системного подхода к менеджменту качества в моделях премий в области TQM: премия Деминга, премия Болдриджа, приз и уровни EFQM за Совершенство, премия Правительства Российской Федерации в области качества.

6 Развитие систем менеджмента качества в сервисе

Качество в сфере услуг: как экономическая категория и объект управления. Характеристика основных показателей качества услуг. Этапы оценки качества услуг. Методы контроля и оценки качества услуг. Факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуги. Особенности обеспечения качества услуг для различных предприятий в сфере сервиса.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики	2
2	2	Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы	2
3,4	3	Системы управления качеством	4
5	4	Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью	2
6,7	5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	4
8	6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 216. - Глоссарий: с. 217-223. - ISBN 978-5-16-005652-4.

2. Береговая, И. Б. Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст] : учебное пособие / И. Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск : ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с. 217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.

3. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - ISBN 978-5-394- 02226-5. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883>

5.2 Дополнительная литература

1. Загидуллин, Р. Р. Оптимальное управление качеством [Текст] : [монография] / Р. Р. Загидуллин. - Старый оскол : ТНТ, 2015. - 124 с. : ил. - Библиогр.: с. 123. - ISBN 978-5-94178-320-5.

2. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60х90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0198-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/503665>.

3. Берновский Ю.Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие/Берновский Ю. Н. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Обложка) ISBN 978-5-91134-838-0 Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=527632>

5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2018.

Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект. – М.: Агентство «Роспечать», 2018

Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2018.

Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2018.

Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2018.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека"

2. <http://www.aup.ru/> Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий

3. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии («Росстандарт») – содержит нормативные и правовые акты и проч.
4. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций.
5. <http://www.asms.ru> - Академия стандартизации, метрологии и сертификации
6. <http://www.gost.ru> - Госстандарт, Премия Правительства РФ в области качества
<https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»
7. <https://universarium.org/> - «Универсариум»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
3. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2018]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe>
4. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2018]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.