Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.33 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.12 Налогообложение в сервисе и туризме*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — подпись — Ю.Н.Никулина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — личная подпись — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — Н.Н. Бигалиева
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Никулина Ю.Н., 2023
© ОГУ, 2023

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 базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.24 Сервисология, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.31 Технологии продаж, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.14 Бизнес-планирование в сервисе, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3-В-2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	**Знать:** - методы оценки и контроля качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; -факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуг; - методы, технологии и показатели оценки конкурентоспособности предприятия,

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	ИСО 9000 ОПК-3-В-3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	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. **Уметь:** - 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; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; - анализировать показатели качества предприятий сервиса и разрабатывать предложения по обеспечению необходимого уровня качества их услуг и работ. **Владеть:** - 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; - 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	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**69,25**	**69,25**

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю.*	**110,75**	**110,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики	36	8	8		20
2	Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы. Оценка качества услуг.	36	8	8		20
3	Системы управления качеством	23	4	4		15
4	Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью	27	6	6		15
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	28	4	4		20
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе	30	4	4		22
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики

Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Факторы, влияющие на качество продукции, показатели качества продукции. Качество в сфере услуг: как экономическая категория и объект управления. Условия создания конкурентных преимуществ. Резервы повышения конкурентоспособности. Конкурентоспособность регионов и отраслей. Конкурентоспособность организации: понятие, внешние и внутренние факторы. Система обеспечения конкурентоспособности организации. Показатели конкурентоспособности организации. Конкурентоспособность продукции, товара, услуги: понятие, факторы. Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и услуги. Показатели конкурентоспособности продукции (товара, услуги).

2 раздел Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы. Оценка качества услуг

Принципы и критерии оценки конкурентоспособности объектов. Оценка конкурентоспособности предприятия: методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия. Рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия. Определение

уровня конкурентоспособности предприятия с помощью групповых показателей и весовых коэффициентов. Оценка конкурентоспособности продукции, услуг. Методы оценки конкурентоспособности товара (услуг).

Оценка качества услуг: этапы, методы контроля и оценки: характеристика основных показателей качества услуг. Этапы оценки качества услуг. Методы контроля и оценки качества услуг. Виды и инструменты контроля качества.

3 раздел Системы управления качеством

Системный подход к менеджменту качества: эволюция подходов к качеству. 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. Отечественный опыт системного подхода к качеству, постулаты Деминга.

Процессный подход к менеджменту качества: понятие процесса, характеристики качества процесса. Сущность процессоориентированного подхода к управлению качеством. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Реализация принципа постоянного улучшения, стратегии улучшения.

4 раздел Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью

Методология управления конкурентоспособностью: общая характеристика системы управления конкурентоспособностью, инструменты, методы и приемы в управлении системой обеспечения конкурентоспособности, подходы к процессу управления конкурентоспособностью предприятия. Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью.

Современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью: статистические методы управления качеством: расслоение, графики, диаграмма Паретто, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты. 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 раздел 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.

6 раздел Развитие систем менеджмента качества в сервисе

Факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуги. Особенности обеспечения качества услуг для различных предприятий в сфере сервиса. Направления повышения конкурентоспособности в сервисной деятельности

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Конкурентоспособность и качество: понятия и характеристики	8
2	2	Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы. Оценка качества услуг.	8

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
3,4	3	Системы управления качеством	4
5	4	Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью	6
6,7	5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	4
8	6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе	4
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Салько, М. Г. Управление качеством и конкурентоспособностью компаний на рынке транспортно-логистического обслуживания / М. Г. Салько, Т. В. Малютина, Л. Л. Тонышева ; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. – 163 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619554 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

3. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558 (дата обращения: 30.03.2023). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

4. 2. Царев, В. В. Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций): теория и методология : учебное пособие / В. В. Царев, А. А. Кантарович, В. В. Черныш. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 800 с. : ил., табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684686 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01439-5. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. 1. Чернова, Е. В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие : [16+] / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 234 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598740 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр.: с. 232-237. – ISBN 978-5-6044302-1-7. – Текст : электронный.

2. Депутатова, Е. Ю. Качество и культура торгового обслуживания в контексте влияния на конкурентоспособность в розничной торговле : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Депутатова, А. О. Зверева, С. Б. Ильяшенко. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=622058 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04729-9. – Текст : электронный.

3. Анисимов, Э. А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие : [16+] / Э. А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 74 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989 дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст : электронный.

4. Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг=Quality management of public services : учебное пособие : [16+] / И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. – Москва : Библио-

Глобус, 2018. – 152 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599573 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр.: с. 144 - 149. – ISBN 978-5-907063-18-1. – DOI 10.18334/9785907063181. – Текст : электронный.

5. Никулина, Ю. Н. Управление качеством услуг и работ [Электронный ресурс] : электронный курс лекций / Ю. Н. Никулина; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ, 2020. - 495 с- Загл. с тит. экрана. Режим доступа: https://ufer.osu.ru/index.php?option=com_uferdbsearch&view=uferdbsearch&action=details&ufer_id=2198

5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2023.
Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект. – М.: Агентство «Роспечать», 2023.
Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2023.
Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агенство "Роспечать", 2023.

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 метрогии («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. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2023].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992– 2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\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.