

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.30 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 2026

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от " 13 " марта 2026 г.

И. о. заведующего кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры



Н.А. Четверикова

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

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись



С.А. Биктимирова

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись



Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации 192402

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 Гостиничное дело, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.27 Клиентоориентированные продажи, Б1.Д.В.1 Междисциплинарный проект (разработка и продвижение новых услуг в сфере сервиса), Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг, Б1.Д.В.5 Основы образовательного сервиса, Б1.Д.В.7 Профессиональная этика и стандарты обслуживания, Б1.Д.В.14 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.19 Междисциплинарный проект (проектирование сервисных процессов и технологий), Б1.Д.В.20 Организация обслуживания в учреждениях культуры

Постреквизиты дисциплины: Б1.Д.В.4 Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями, 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 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	216	216
Контактная работа:	69,25	69,25
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.	146,75	146,75
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	46	8	8		30
2	Оценка конкурентоспособности продукции, предприятия: показатели и методы. Оценка качества услуг.	36	8	8		20
3	Системы управления качеством	33	4	4		25
4	Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью	37	6	6		25
5	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества	28	4	4		20
6	Развитие систем менеджмента качества в сервисе	36	4	4		28
	Итого:	216	34	34		148
	Всего:	216	34	34		148

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
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. 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: 31.03.2026). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2. 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: 31.03.2026). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

3. 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: 31.03.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01439-5. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная 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: 31.03.2026). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. 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: 31.03.2026). – Библиогр.: с. 232-237. – ISBN 978-5-6044302-1-7. – Текст : электронный.

3. 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: 31.03.2026). – Библиогр.: с. 144 - 149. – ISBN 978-5-907063-18-1. – DOI 10.18334/9785907063181. – Текст : электронный.

4. 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

5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.

Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.

Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.

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

1. Операционная система РЕД ОС.

2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»

3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс <https://yandex.ru/>.

4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ <http://garant.net.osu.ru>

5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.

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.