

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 С. В. Шидловский

«27» августа 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Показатели качества услуг**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2022**

Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.02.02.02

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 В.И. Сырямкин

Председатель УМК

 О.В. Вусович

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ОПК-8 – Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг;

– ОПК-9 – Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

– ПК-1 – Способен анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и разрабатывать предложения по их устранению

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-8.1 Владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг;

ИОПК 8.2 Владеет методами оценки профессиональной информации;

ИОПК 9.2 Определяет и устанавливает характеристики и параметры качества продукции, систем;

ИПК 1.1 Умеет собирать, систематизировать и анализировать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги), в том числе, с использованием средств и технологий цифровизации.

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– Научиться использовать методы анализа для систематизации, оценки деятельности в рамках управления качеством продукции, процессов.

– Научиться применять основные принципы по формированию номенклатуры показателей качества услуг для подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством для их оценки и сертификации.

– Сформировать навыки использования методов оценки уровня качества услуг / процессов и их контроля.

– Научиться применять основные методы по устранению причин снижения качества услуг / процессов и разрабатывать предложения по их устранению.

## **3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Семестр 4, зачет.

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Всеобщее управление качеством, Ознакомительная практика

## **6. Язык реализации**

Русский.

## **7. Объем дисциплины (модуля)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

– лекции: 20 ч.;

– практические занятия: 30 ч.

в том числе практическая подготовка: 20 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам**

Тема 1. Показатели качества. Факторы, влияющие на качество. Классификация показателей качества.

Тема 2. Планирование показателей качества услуг. Определение целевого потребителя. Выбор номенклатуры показателей качества услуг.

Тема 3. Контроль качества услуг. Предмет контроля качества. Задачи контроля качества. Методы контроля качества услуг.

Тема 4. Оценка уровня качества. Цели оценки показателей качества услуг. Методы оценки уровня показателей качества.

Тема 5. Сертификация систем качества и услуг. Цель и задачи сертификации. Объекты сертификации. Основные схемы сертификации. Сертификационный аудит.

Тема 6. Работа с потребителями. Изучение и анализ требований ГОСТР ИСО10002-2020 и др.

Тема 7. Работа с выявленными отклонениями. Корректирующие и предупреждающие действия с учетом устранения/предупреждения причин снижения уровня качества.

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, решение кейсов по темам, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

## **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

**Зачет в четвертом семестре** проводится в письменной форме. В качестве зачетной работы студентам предлагается производственная ситуация – кейс, при решении кейса необходимо показать комплекс полученных знаний, умений и навыков владения изученными инструментами по дисциплине. Продолжительность выполнения предложенного экзаменационного задания 2 академических часа.

Оценивание решения зачетного задания проводится по следующим критериям:

1. Соответствие предъявляемым требованиям (соответствие выданному заданию, полнота выполненного задания);
2. Профессионально-методический подход предлагаемых решений (грамотность и умение использования нормативных терминов, знание и применение изученных инструментов по менеджменту качества);
3. Аргументированность выбранных инструментов для решения кейса;
4. Обоснованность выводов и предложений (наличие выводов, связанных по смыслу с поставленными задачами).

Максимальная оценка – 40 баллов. (10 баллов по каждому критерию).

Решение зачетного задания является содержательным, четко, ясно, кратко изложенным. Студент правильно понимает и использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	35-40 баллов (зачтено)
Решение зачетного задания является неполным, изложен недостаточно четко и ясно. Студент ограниченно понимает и	15-25 баллов (не зачтено)

неуверенно использует терминологию. Не умеет формулировать актуальные и практически важные задачи даже с помощью наводящих вопросов. Не четко знает модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует неспособность понимать суть вопросов, даже пользуясь наводящей информацией частично отвечать на вопросы.	
---	--

### **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=34400>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет**

а) основная литература:

1. Управление качеством продукции: инструменты и методы менеджмента качества: учебное пособие: [для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" направления подготовки дипломированных специалистов "Стандартизация, сертификация и метрология"] /С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин [и др.] – М.: Стандарты и качество, 2005 –243 с.

2. Варакута С.А. Управление качеством продукции. Учебное пособие. – М.:ИНФРА-М. – 205 с.

3. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/5B546D59-B48A-4D60-BFFF-621A01836CAB>

4. Менеджмент качества [Электронный ресурс] / Гродзенский С.Я. - М. : Проспект, . - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392188154.html>

б) дополнительная литература:

1. Статистические методы повышения качества / [Хитоси Кумэ, Йосинори Иизука, Такенори Такахаси и др.]; под ред. Хитоси Кумэ; пер. с англ. и доп. Ю. П. Адлера, Л. А. Конаревой. - Москва: Финансы и статистика, 1990. - 301 с.: ил.

2. Исикава Каору. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика, 1988. — 215 с.
3. Зекунов, А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов; под ред. А. Г. Зекунова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 475 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/A0692683-D54C-4F6B-8978-816D78DA36DF>
4. Щепакин М. Б. Управление качеством: учебник: [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством: соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения)] / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов-на-Дону [и др.]: Феникс [и др.], 2014. - 251, [1] с.: ил., табл.- (Серия "Высшее образование")

в) ресурсы сети Интернет:

- Архив номеров журнала Стандарты и качество – <https://ria-stk.ru/stq/archive/>
- Сайт о менеджменте качества – <https://quality.eup.ru/MATERIALY/deming.htm>
- Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

### **13. Перечень информационных технологий**

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

### **14. Материально-техническое обеспечение**

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешанном формате («Актру»).

### **15. Информация о разработчиках**

Цой Галина Анатольевна. старший преподаватель кафедры Управление качеством ФИТ