

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Менеджмент качества

Код модуля
1158783(1)

Модуль
Теория управления в сервисе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Васьков Дмитрий Александрович	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	истории России

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Васьков Дмитрий Александрович, Старший преподаватель, истории России

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент качества

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент качества

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предьявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-1 -Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>своей профессиональной области.</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>	
<p>УК-8 -Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать ответственное и осознанное отношение к личной безопасности и безопасности в социальной среде</p> <p>З-4 - Объяснить принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайных ситуаций</p> <p>У-3 - Выбирать безопасные условия жизнедеятельности и труда человека в современном мире, в том числе при природных и техногенных чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>
<p>ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Д-1 - Способность человека распоряжаться собственной властью, направлять деятельность подчиненных в определенное русло, оказывать подчиненным поддержку, проявлять к ним участие и наделять их полномочиями</p> <p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>П-1 - Принимать аргументированные управленческие решения</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

	<p>П-2 - Контролировать реализацию управленческих решений на предприятиях и проектах сферы сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-4 - Осуществлять выбор тех или иных вариантов действия при принятии управленческих решений</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>	
<p>ПК-3 -Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p> <p>З-1 - Модели качества обслуживания; качественные показатели, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы достижения качества на предприятиях сервиса</p> <p>З-2 - Теоретические основы стандартизации и сертификации, принципов построения международных и отечественных стандартов используемые в сервисной деятельности</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества услуг, использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества изделий, работ и услуг</p> <p>П-2 - Владеть методами определения оптимального уровня обслуживания</p> <p>П-3 - Планировать и разрабатывать процесс</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

	<p>обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества)</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа качества для контроля удовлетворенности клиента предоставляемым обслуживанием</p>	
<p>ПК-7 -Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p> <p>З-1 - Качественные показатели безопасности услуг, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы достижения качества, международные системы качества, используемые в сервисной деятельности, правила охраны труда и техники безопасности</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества и безопасности услуг, выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>П-2 - Планировать и разрабатывать процесс обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиями к технике безопасности услуг и правилами охраны труда</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа безопасности услуг</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

--	--	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №1</i>	4,8	40
<i>домашняя работа №2</i>	4,12	40
<i>конспект лекций</i>	4,8	20
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	4,14	40
<i>работа на занятии</i>	4,16	60
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		

Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Эволюция и многоаспектность категории «КАЧЕСТВО»
2. Концепции (теории) менеджмента качества
3. Всеобщее управление качеством (TQM) – новая философия бизнеса
4. Национальные модели управления качеством

5. Правовое обеспечение качества
6. Управление качеством
7. Методы и инструменты управления качеством
8. Качество в сфере услуг
9. Качество обслуживания и производительность

Примерные задания

Практическое занятие 5. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА. ГОСТ 52112014.

Задание 1: Внимательно ознакомьтесь с PDF-файлом «ГОСТ 52113-2014», являющимся на данный момент последней версией правового акта, регулирующего требования к качеству в сфере услуг в РФ. Выпишите из документа показатели качества вместе со всеми группами и подгруппами (стр. 3-6, пункт 6, в документе ошибочно обозначен как 5) и составьте в виде логичной и наглядной схемы. Вид самой схемы предлагается на усмотрение учащегося, что предполагает творческий подход к выполнению задания.

Задание 2: Используя «Номенклатуру показателей качества услуг» и таблицу «Применяемость показателей качества услуг» (стр. 11-13), необходимо на примере одного из 4-х показателей (показатели назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала) раскрыть (проиллюстрировать) применимость конкретного показателя применительно к одной из следующих групп услуг:

- Туристские услуги,
- Услуги общественного питания,
- Услуги химчистки, стирки, пошива и пр.,
- Услуги ремонта и техобслуживания транспортных средств
- Услуги торговли,
- Услуги гостиничного сервиса,
- Услуги физической культуры и спорта,
- Услуги, парикмахерских, бань и т.д.

Задание выполняется следующим образом: Академическая группа делится на 4 подгруппы по алфавиту. Первая подгруппа берет показатели назначения, вторая – показатели безопасности, третья – показатели надежности, четвертая – показатели профессионального уровня персонала. Каждый студент выбирает конкретную группу услуг из представленного выше списка и расписывает ее по конкретному показателю. !!! Важнейшее условие: недопустимо чтобы кто-то из подгруппы брал ту же группу сферы услуг, что и его «одноподгрупшник».

Задание по материалу лекции: Опираясь на теоретический материал подраздела «Функции стандартизации» в первом пункте плана лекции, приведите по одному конкретному примеру для раскрытия сущности каждой функции стандартизации в сфере услуг. Задание составляется в формате простой таблицы Word. В левой половине таблицы указывается конкретная функция, в правой – пример, иллюстрирующий эту функцию.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Качество в сфере услуг. Модели качества услуг

Примерные задания

1. Показатели качества услуги. Функционально-инструментальная модель качества обслуживания. Модель Грэнрооса.

2. Модель качества услуги Донабедиана.

3. Модель качества услуг Н. Кано

4. Модель оценки качества услуг: «GAP-анализ» («модель расхождений»

А.Парасурамана, В. Зейтамля и Л.Берри).

Задание 1: Ознакомьтесь с первыми двумя моделями качества, предложенными Донабедианом и Грэнроосом. Академическая группа делится на две подгруппы. Студенты первой подгруппы берут модель Донабедиана, второй подгруппы – модель Грэнрооса. Ваша задача с точки зрения одной из этих моделей дать описание конкретного вида услуг из списка, представленного ниже:

Туристские услуги,

Услуги общественного питания,

Услуги химчистки, стирки, пошива и пр.,

Транспортные услуги,

Услуги торговли,

Услуги гостиничного сервиса,

Услуги физической культуры и спорта,

Услуги, парикмахерских, бань и т.д.,

Банковские услуги,

Обслуживание и ремонт бытовой техники,

Коммунальные услуги,

Услуги дополнительного образования (компьютерные курсы, курсы вождения и проч.).

Задание 2: Внимательно ознакомьтесь с вопросом «Модель Кано». Приведите конкретные примеры по видам услуг из известного списка базового, основного и восхищающего качества. То есть в чем проявляется базовое качество услуг туризма, а в чем основное и восхищающее. Также дайте развернутый ответ на вопросы: на каком аспекте качества организация сервиса должна сосредоточить свои усилия? и в чем опасность ориентации на восхищающее качество

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Управление качеством

Примерные задания

Раскрыть один из следующих вопросов:

1. Опыт управления качеством в США. Государственная политика США в области УК.
2. Опыт управления качеством в Японии. Кружки качества. Государственная политика в области УК.
3. Система «Точно вовремя» (Just – in – Time; JIT). Система КАНБАН.
4. Система Кайдзен
5. Опыт управления качеством в Германии, Франции.
6. Общеевропейский опыт управления качеством
7. Развитие систем качества в СССР:
 - БИП (бездефектное изготовление продукции; Саратов, 1955)
 - СБТ (система бездефектного труда; Львов, 1961)
 - КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс в первых изделиях; Горький, 1958)
 - НОРМ (научная организация работ по повышению ресурса двигателей; Ярославль, 1964)
 - КСУКП (комплексная система управления качеством продукции; Львов, 1975)
 - КСУКП и ЭИР (комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; Днепропетровск, 1980)
8. Премии в области качества (международные, европейские, российские). Ассоциации в области УК.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Анализ и оценка качества обслуживания в организации сферы услуг

Примерные задания

Выбрать конкретную организацию, оказывающую услуги в определенной Вами области и выполнить следующие задания:

1. Описать существующую в организации систему управления качеством обслуживания.
2. Охарактеризовать принятые в организации стандарты качества обслуживания (международные и национальные (если необходимо), отраслевые, внутриорганизационные)
3. Выявить факторы, формирующие качество услуг Вашей организации.
4. Проанализировать удовлетворенность клиентов качеством обслуживания (Разработать концепцию и инструментарий исследования).
5. Провести исследование по разработанной Вами концепции и сделать анализ результатов.
6. Разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания (Инструментального и функционального качества).
7. Предложить систему мониторинга и обратной связи в области управления качеством организации

Критерии оценки выполнения задания:

1. Четкость и соответствие предложенному заданию
2. Самостоятельность, отражение специфики Вашей организации и качества её услуг

3. Убедительность аргументации при обосновании аналитических выводов;
4. Точность и грамотность использования основных концепций и технологий, предложенных для анализа;
5. Обоснованность рекомендаций по совершенствованию системы обслуживания клиентов организации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Качество как научная категория. Современные подходы к пониманию качества, функции качества.
2. Управление качеством: объект, субъект управления качеством, цели, принципы, методы.
3. Американская школа управления качеством.
4. Основные положения японской школы управления качеством.
5. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
6. Системный подход к управлению качеством.
7. Процессный подход к управлению качеством.
8. Правовое обеспечение качества. ГОСТ 52113.
9. Стандартизация в сфере услуг: достоинства и недостатки, факторы стандартизации.
10. Стандартизация в сфере услуг: этапы процесса стандартизации. Автоматизация услуг.
11. Обеспечение качества: сущность, основные элементы.
12. Основные элементы концепции TQM.
13. Проблемы внедрения TQM в России.
14. Контроль качества: сущность, виды, методы.
15. Управление качеством, жизненный цикл продукции и услуг.
16. Ориентация на потребителя в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
17. Система стандартов ИСО семейства 9000, их особенности и значение.
18. Сертификация: сущность, виды, органы сертификации.
19. Мотивация персонала как инструмент управления качеством.
20. Международные и национальные премии в области качества.
21. Служба качества: сущность, структура, функции.
22. Политика качества: сущность, значение.
23. Качество в сфере услуг. Трактовка «качества услуг».
24. Характеристики качества услуги.
25. Модели качества услуг: Модель Донабедиана, модель Грэнрооса.
26. Модели качества услуг: Модель Кано, модель разрывов качества.
27. Семь простых инструментов управления качеством.
28. Методы управления качеством: метод структурирования функции качества.
29. Методы управления качеством: бенчмаркинг, Пока-йоке.

30. Методы управления качеством: анализ видов и последствий потенциальных отказов.

31. Методы управления качеством: Шесть сигм.

32. Японская концепция «10 р» маркетинга услуг. Технология взаимодействия с клиентами «шесть касаний» компании Мусасино.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3	П-1	Практические/семинарские занятия