

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Факультет Инновационных технологий
Кафедра управления инновациями

Вводится в действие с «___» _____ 20 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СТУДЕНТАМИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Методы управления качеством услуг»

Составлены кафедрой управления инновациями для магистрантов, обучающихся по направлению подготовки «Управление качеством».

Форма обучения очная

Составитель
Доцент кафедры управления инновациями

В.К.Жуков
«18» октября 2018 г.

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Виды самостоятельной работы магистрантов	3
Проработка лекционного материала по семестрам	4
Подготовка к практическим занятиям	4
Тестовые задания	5
Вопросы для зачёта (1 семестр)	8
Экзаменационные вопросы (2 семестр)	9
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10

Введение

Самостоятельная работа магистрантов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Методы управления качеством услуг».

Самостоятельная работа магистрантов предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы, нормативно-технических документов, законодательства РФ.

Самостоятельно изученные теоретические материалы обсуждаются на практических занятиях и входят в экзаменационные вопросы.

В процессе самостоятельной работы магистранты:

- осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы,
- готовятся к практическим занятиям в соответствии с индивидуальными и/или групповыми заданиями,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации, зачёту (1 семестр) и экзамену (2 семестр) по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности;
- выявления и устранения студентами пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса;
- осознания роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой обучаются студенты.

Общие требования

Самостоятельная работа магистрантов должна быть обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами:

- основной и дополнительной литературой,
- демонстрационными материалами, представленными во время лекционных занятий,
- методическими указаниями по проведению практических работ,
- перечнем вопросов, выносимых на зачёт (1 семестр) и экзамен (2 семестр).

Виды самостоятельной работы магистрантов

Самостоятельная работа магистрантов при изучении данной дисциплины предполагает следующие виды работ, их трудоемкость в часах и формы контроля, представленные в Таблице 1.

Таблица 1. Виды самостоятельной работы магистрантов

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов: 1 семестр	Кол-во часов: 2 семестр	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	28	8	Опрос
2.	Подготовка к практическим занятиям	44	28	Опрос
3.	Подготовка к экзамену	0	36	Сдача экзамена
Часы самостоятельной работы по семестрам		72	72	
Всего часов самостоятельной работы		- 144		

Проработка лекционного материала

Лекционный материал наряду с рекомендуемой литературой является основой для освоения дисциплины. Составной частью самостоятельной работы по лекционному курсу является непосредственная работа на лекциях – ведение конспектов. Самостоятельная проработка материала прочитанных лекций предполагает изучение конспектов лекций, а также материалов лекций по источникам, приведенным в списке основной и дополнительной учебной литературы.

Изучать курс рекомендуется по темам, предварительно ознакомившись с содержанием каждой из них.

Содержание разделов и тем лекционного курса по семестрам учебного года

1 семестр

Раздел 1. Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством услуг в отдельных отраслях.

Управление качеством в процессах по оказанию услуг, управление качеством по оказанию услуг организации, удовлетворенность потребителя и всеобщий менеджмент качества в оказании услуг, обеспечение удовлетворенности оказанием услуг всех заинтересованных сторон, как принцип менеджмента качества.

Раздел 2. Методы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов. Методы управления качеством услуг в отдельных отраслях. Приоритет ориентации на потребителя в оказании услуг в соответствии с требованиями стандартов.

Основные аспекты внедрения философии всеобщего управления качеством в оказании услуг. Характеристики удовлетворенности, формы и виды обратной связи. Методы управления качеством оказываемых услуг, сбора данных об ожиданиях и удовлетворенности потребителя о качестве.

Раздел 3. Премии за качество в сфере услуг. Методы самооценки организации по оказанию услуг. Премии за качество в США и Японии. Европейская премия за качество, включая премии в сфере услуг. Премия качества в России и её регионах, Проведение самооценки деятельности организации в сфере оказания услуг и применение её результатов для совершенствования.

2 семестр

Раздел 4. Японский опыт оказания и развития качественных услуг. Методы качества оказания услуг в Японии. Изучение американского опыта в применении методов управления качеством оказываемых услуг, учёные и специалисты по качеству.

Американский опыт изучения и развития методов управления качеством оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством в различных сферах деятельности.

Раздел 5. Методы управления качеством оказываемых услуг в европейских странах.

Европейские системы качества в сфере услуг. Европейский опыт управления качеством оказываемых услуг, специалисты по управлению качеством. Методы управления качеством оказываемых услуг в СССР и России. Советские и российские системы качества в сфере услуг.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям необходимо пользоваться методическими указаниями по проведению практических занятий по данной дисциплине.

В ходе подготовки необходимо:

1. Выполнить домашнее задание, полученное на предыдущем занятии. Если предыдущее занятие было пропущено, выяснить домашнее задание у старосты группы.
2. Познакомиться с темой следующего практического занятия.
3. Прочитать рекомендованные разделы учебного пособия или повторить материалы соответствующей лекции.

Темы практических занятий по семестрам:

1 семестр.

1. Управление качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов.
2. Управление качеством услуг в отдельных отраслях деятельности.
3. Оказание услуг и методы их развития при всеобщем управлении качеством. Методы управления качеством оказания услуг в соответствии с требованиями стандартов.
4. Методы управления качеством услуг в отдельных отраслях.
5. Анализ методов в управлении качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов.
6. Методы качества оказываемых услуг в сферах торговли и бытового обслуживания.
7. Премии за качество в сфере оказания услуг.
8. Методы самооценки организации по оказанию услуг.
9. Управления качеством в сфере оказываемых услуг и всеобщее управление качеством.

2 семестр.

10. Американский опыт оказания и развития качественных услуг, специалисты в области качества оказываемых услуг.
11. Методы качества оказания услуг в Японии, японские специалисты по управлению качеством в сфере услуг.
12. Методы качества оказываемых услуг в странах Европы.
13. Европейский опыт управлением качеством в сфере услуг.
14. Методы управления качеством услуг в СССР. Системы качества в сфере оказания услуг.

Тестовые задания

1. Наличие туалета в кафе в соответствии с моделью Кано, это:
 - а) успокоитель;
 - б) раздражитель;
 - в) приятная неожиданность;
 - г) практическая реальность
2. Тезис, раскрывающий суть одного из принципов менеджмента качества:
 - а) процессы, осуществляемые организацией;
 - б) важная роль специалистов;
 - в) влияние организации на общество;
 - г) результаты работы организации.
3. Управление качеством происходит на этапе:
 - а) жизненного цикла производства услуги;
 - б) проектирования услуги;

- в) реализации услуги;
 - г) использования услуги.
4. Управление качеством направлено:
- а) на сокращение издержек услуги;
 - б) удовлетворение запросов потребителей;
 - в) рациональную организацию производства;
 - г) улучшение имиджа организации.
5. Кто впервые предложил использовать методы статистической выборки и теории вероятностей для контроля качества продукции и услуги :
- а) Исикава;
 - б) Деминг;
 - в) Шухарт;
 - г) Кано
6. Основной вклад японской системы качества TQC в развитие науки «Управление качеством» заключался в том, что:
- а) система качества стала рассматриваться, как способ предупреждения несоответствия услуги;
 - б) было введено премирование за качество работы;
 - в) стало использоваться количественное измерение показателей качества;
 - г) управление качеством распространилось на непромышленные сферы деятельности предприятия.
7. Система сбалансированных показателей Нортон и Каплана:
- а) метод управления качеством услуги;
 - б) инструмент разработки стратегии;
 - в) подход к управлению, основанный на количественной оценке всех сфер деятельности организации;
 - г) один из подходов к реализации стандарта ISO 9001:2015.
8. Какой из пунктов имеет наибольший вес в оценке системы менеджмента качества оказания услуг согласно российской премии в области качества:
- а) удовлетворенность потребителей качеством продукции или услуг;
 - б) удовлетворенность персонала;
 - в) политика и стратегия организации в области качества;
 - г) партнерство и ресурсы;.
9. Какой из пунктов имеет наименьший вес в оценке системы менеджмента качества согласно российской премии в области качества:
- а) лидирующая роль руководства;
 - б) влияние организации на общество;
 - в) стратегия организации в области качества;
 - г) партнерство и ресурсы;
10. Как Вы полагаете, может ли начальник отдела оказания платных услуг быть ответственным представителем руководства в области качества:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) да, если организация маленькая;
 - г) да, если организация очень большая
11. Чем отличаются основные процессы от вспомогательных:
- а) первые обязательно описывать, а вторые нет;
 - б) первые создают добавленную стоимость, а вторые нет;

- в) первые обязательно оценивать, а вторые нет;
 - г) первые обязательно проверять, а вторые нет.
12. Что обуславливает выбор в пользу качественного, но более дорогого поставщика в сравнении с дешевым:
- а) ничего, лучше более дешевый;
 - б) экономия на входном контроле;
 - в) уменьшение количества бракованной продукции;
 - г) простая система управления запасами.
13. Что провозглашает процессный подход:
- а) работы выполняются не вертикально, а горизонтально;
 - б) процессный подход заменяет системный;
 - в) структура организации должна обязательно быть дополнена картой процессов;
 - г) любая деятельность организации рассматривается как процесс.
14. Обязательно ли брать за основу проектирования руководства по качеству структуру ISO 9001:2015:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) зависит о ситуации
 - г) решает организация
15. Какие из процедур в оказании услуг необходимы в обязательном порядке документировать согласно ISO 9001:2015:
- а) управление документацией;
 - б) продвижение продукции;
 - в) внутренние аудиты;
 - г) таковых нет.
16. Для выявления причин несоответствия услуги используют:
- а) диаграмму разброса;
 - б) контрольную карту;
 - в) метод QFD;
 - г) диаграмму Исикавы.
17. Количественная оценка показателей качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2015:
- а) обязательна;
 - б) желательна;
 - в) не нужна совсем;
 - г) только выборочно.
18. Условием для создания системы менеджмента качества служит количественное выражение показателя:
- а) удовлетворенности потребителей;
 - б) бракованной продукции;
 - в) готовности руководства внедрять систему менеджмента качества;
 - г) стабильности процессов производства.
19. При оказания услуг метод «Контрольный лист» используется в системе менеджмента качества:
- а) для сбора информации о несоответствиях;
 - б) выявления причин возникновения дефектов;
 - в) принятия решения о необходимости совершенствования системы менеджмента качества;
 - г) выявления возможных дефектов.
20. При оказания услуг метод «Контрольная карта» используется в системе

менеджмента качества:

- а) для определения стабильности процесса;
- б) выявления отклонений услуги или процесса от нормативного значения;
- в) принятия решения о необходимости корректирующих мероприятий;
- г) выявления причин отклонений процессов.

Вопросы для зачёта (1 семестр).

1. Концепции управления качеством в сфере услуг.
2. Процессный подход в сфере услуг, модель процесса .
3. Стоимость качества (модель PAF) при оказании услуг
4. Финансирование затрат на качество оказываемых услуг.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ при оказании услуг.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества при оказании услуг.
7. Анализ ценности в условиях TQM при оказании услуг.
8. Развитие японской школы качества в оказании услуг.
9. Философия качества в США при оказании услуг.
10. Европейская практика в области качества по оказанию услуг.
11. Вопросы российского качества в сфере услуг.
12. Инструменты TQM при оказании услуг.
13. Методы управления качеством в сфере услуг.
14. Инструменты контроля качества при оказании услуг.
15. Принципы менеджмента качества в сфере услуг
16. Качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями стандартов
17. Статистические методы качества в сфере услуг.
18. Реализация методов управления качеством в сфере оказания услуг.
19. Управление персоналом, как фактор обеспечения качества в сфере услуг.
20. Отдельные методики управления качеством оказываемых услуг.

Экзаменационные вопросы (2 семестр)

1. Сравнительный анализ концепций управления качеством в сфере услуг
2. Проблемы внедрения TQM в сфере услуг
3. Метод расстановки приоритетов в управлении качеством при оказании услуг
4. Деятельность по финансированию затрат на качество оказания услуг.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ в сфере оказания услуг
6. Издержки на несоответствие требованиям качества в оказании услуг.
7. Анализ ценности качества услуг в условиях TQM.
8. Развитие японской школы TQM в сфере услуг.
9. Философия качества в США в сфере услуг.
10. Европейская практика в области качества при оказании услуг.
11. Вопросы российского менеджмента качества в оказании услуг.
12. Методы TQM в оказании услуг.
13. Методы управления качеством в сфере услуг.
14. Инструменты контроля качества в оказании услуг
15. Принципы менеджмента качества в сфере услуг
16. Петля качества в деятельности по оказанию услуг
17. Статистические методы качества в сфере услуг
18. Структура модели совершенства EFQM в сфере услуг
19. Политика качества в японских компаниях по оказанию услуг
20. Самооценка организации в деятельности по оказанию услуг
21. Концепция всеобщего управления качеством в сфере услуг
22. Планирование качества в организации по оказанию услуг
23. Статистические методы в регулировании технологических процессов по оказанию услуг
24. Методы в обеспечении качества оказываемых услуг
25. Развитие качества услуг в СССР и РФ
26. Европейский подход к управлению качеством в сфере услуг
27. Методы управления качеством в японской модели.
28. Методы управления качеством в модели США.
29. Методы управления качеством в европейской модели
30. Реализация принципов менеджмента в сфере оказания услуг
31. Цикл Шухарта - Деминга при реализации услуг
32. Управление изменениями в деятельности по оказанию услуг.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006. - 171 с.

Дополнительная литература

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с.