

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством сервисных услуг

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 87771
Подписал: заведующий кафедрой Куликов Михаил Юрьевич
Дата: 13.05.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний и навыков в области истории развития систем управления качеством и влияние этого процесса на конкурентоспособность продукции и предприятий, методологии и терминологии управления качеством, методические основы стандартизации и сертификации продукции и систем управления качеством.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ПК-3 - Способен к проведению диагностики и контроля объектов сервиса и работе в системе управления качеством сервисных предприятий.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

основные системы управления качеством

Уметь:

определять влияние качества на конкурентоспособность продукции и предприятий

Владеть:

навыками управления методическими основами стандартизации и сертификации продукции и систем управления качеством

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами,

привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	88	88
В том числе:		
Занятия лекционного типа	44	44
Занятия семинарского типа	44	44

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 92 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции</p> <p>Экономическое и социальное значение повышения качества продукции.</p> <p>История развития систем управления качеством</p> <p>Показатели качества продукции.</p> <p>Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.</p> <p>Классификация показателей качества продукции.</p> <p>Оценка уровня качества продукции.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>Стандартизация в обеспечении качества продукции. Сущность и цели стандартизации. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Система международных стандартов</p> <p>Сертификация в системе управления качеством. Определение и роль сертификации Методические основы проведения сертификации в РФ Международная практика сертификации</p> <p>Планирование качества. Планирование как процесс управления качеством Системный подход к планам качества Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции</p> <p>Всеобщее управление качеством. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством Комплексное и тотальное управление качеством</p> <p>Зарубежный опыт управления качеством продукции. Организация управления качеством продукции за рубежом. Японские подходы к качеству. Кружки качества</p> <p>Ученые качества Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA) Джозеф М.Джуран Филипп Кросби</p> <p>Контроль качества продукции и премии в области качества. Организация контроля качества продукции и виды контроля Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин Премии по качеству</p>

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Сущность,экономическое и социальное значение качества продукции</p> <p>Показатели качества продукции.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>Стандартизация в обеспечении качества продукции.</p> <p>Сертификация в системе управления качеством.</p> <p>Планирование качества.</p> <p>Всеобщее управление качеством.</p> <p>Зарубежный опыт управления качеством продукции.</p> <p>Ученые качества</p> <p>Контроль качества продукции и премии в области качества.</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Работа с учебными пособиями [1-5].</p> <p>Подготовка к практическим занятиям.</p> <p>Работа с учебными пособиями [2].</p> <p>Подготовка к промежуточной аттестации.</p> <p>Работа с учебными пособиями [1-2].</p>
2	Выполнение курсовой работы.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1.Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности общества

2.Социально-экономические и культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности

3.Развитие сферы услуг в России.

4.Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности

5.Основные методы в организации сервисной деятельности

6.Проблемы качества сервисной деятельности

7. Характеристика организаторов сервисной деятельности
8. Сервисная услуга: понятие, виды, классификация
9. Анализ сервисной системы предприятия.
10. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей
11. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
12. Процесс обслуживания клиентов предприятия сервиса.
19. Работа с клиентами сервисной организации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Товарная экспертиза: учебное пособие Николаева М.А. М.: Издательский Дом «Деловая литература» , 2017	http://library.miit.ru/
2	Теория товароведения: учебное пособие Е.Ю. Райкова, Ю.В. Додонкин М.: 3. Издательский центр «Академия»; , 2018	http://library.miit.ru/
3	Управление качеством: учебно-методическое пособие В. И. Ульянова-Ленина Казань: Казанский государственный университет , 2009	http://library.miit.ru/
4	Управление качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений Ю.Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа, Э.А. Андреева Москва: ИНФРА-М , 2017	http://library.miit.ru/

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

2. <http://www.library.ru/> - информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть обеспечены стандартными программными продуктами Microsoft

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

1 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного/практического типа, групповых и индивидуальных консультаций

2 Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения групповых занятий (лекционных, практических и/или лабораторных)

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 6 семестре.

Экзамен в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы

Доцент, к.н. кафедры «Технология
транспортного машиностроения и
ремонта подвижного состава»

Корытов Антон
Юрьевич

Лист согласования

Заведующий кафедрой ТТМиРПС
Председатель учебно-методической
комиссии

М.Ю. Куликов

С.В. Володин