

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

 Проректор по УР
А.В.Бурмистров
« 27 » октября 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

по дисциплине Б1.В.ДВ.8.1 «Обеспечение качества объектов сервиса»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Мода и технологии

Курс, семестр О.ф.о. – 3к, 5 сем;

О-з.ф.о. – 4к, 7 сем;

З.ф.о. – 3 к, 5, 6 сем.

	Часы			Зачетные единицы		
	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.
Лекции, час.	9	8	5	0,25	0,2	0,1
Практические занятия	18	18	10	0,5	0,5	0,3
Лабораторные занятия, час.	-	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа (СРС), час.	81	82	89	2,25	2,3	2,5
Форма аттестации для О.ф.о.- зачет с оценкой, О-з.ф.о. – зачет З.ф.о – зачет	-	-	4	-	-	0,1
Всего	108	108	108	3	3	3

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169) по направлению 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2015 (очно-заочная, заочная формы обучения), 2016 (очная, заочная формы обучения), 2017 (заочная форма обучения) годов.

Разработчик программы:

Доцент каф.МТ
(должность)

(подпись)

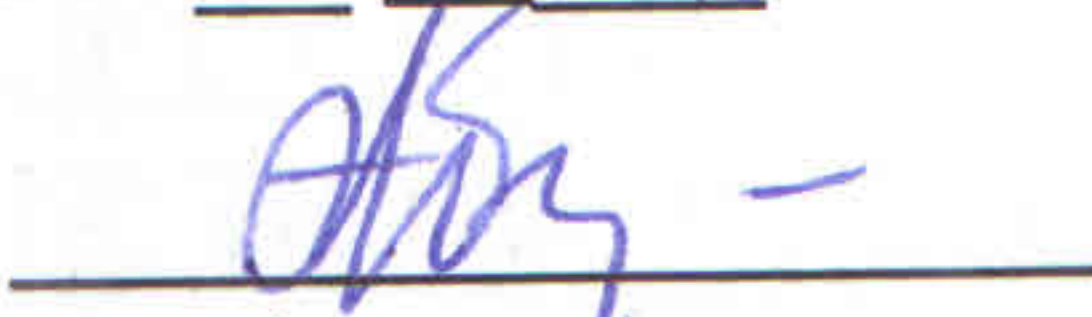


Ю.В. Терехина
(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры моды и технологий, протокол от 21.10 2017 № 4

Зав. кафедрой МТ
(должность)

(подпись)



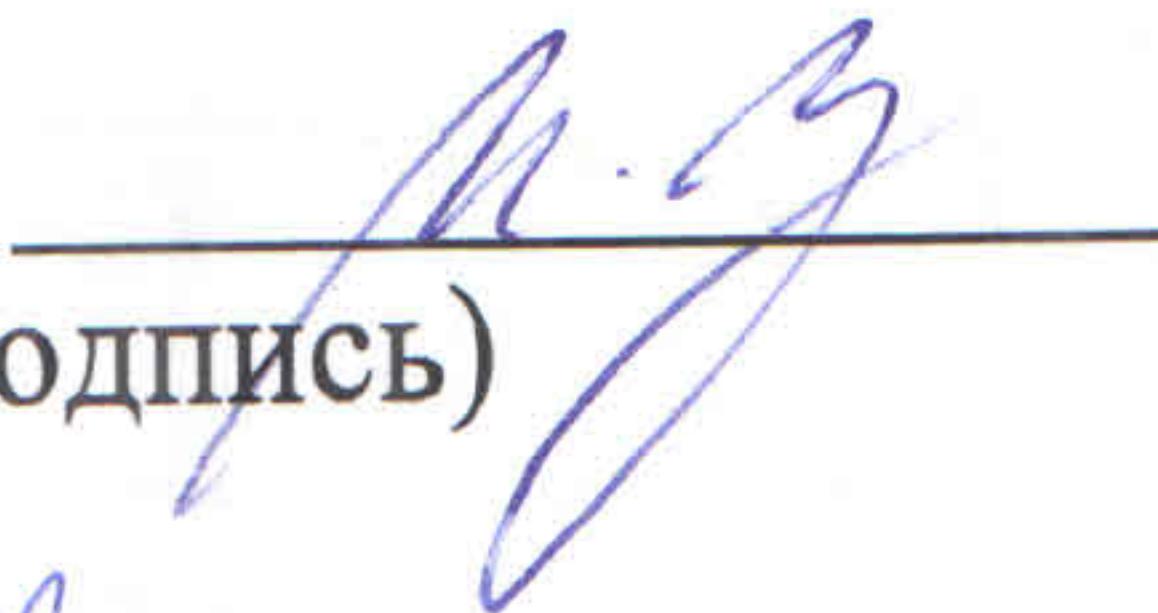
Л.Н. Абуталипова
(Ф.И.О)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета технологии легкой промышленности и моды, реализующего подготовку образовательной программы, от 25.10 20177 № 8.

Председатель комиссии, доцент

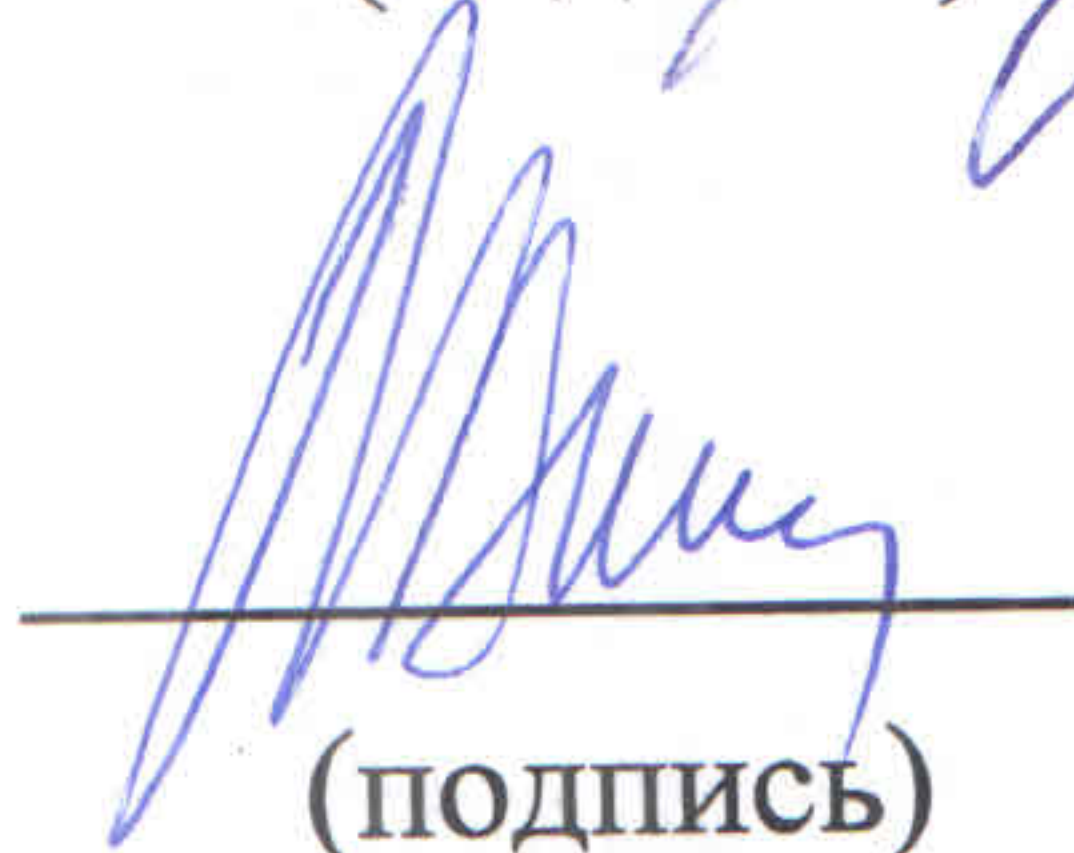
(подпись)



М.Р. Зиганшина
(Ф.И.О)

Начальник УМЦ

(подпись)



Л.А. Китаева
(Ф.И.О.)

11. Оценочные средства для определения результатов освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве средств визуализации информации используется проектор, интерактивная доска. Видео презентации по темам дисциплины. Видеофильм по темам.

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 9ч для очной формы обучения, 0 ч для очно-заочной формы обучения, 11 ч для заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» при изучении дисциплины *«Обеспечение качества объектов сервиса»*.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки.

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины *«Обеспечение качества объектов сервиса»* является изучение методологических принципов и методических приемов управления качеством, освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина *«Обеспечение качества объектов сервиса»* относится к дисциплинам по выбору ОП и формирует у студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор специальных знаний и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины *«Обеспечение качества объектов сервиса»* бакалавр по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- Сервисная деятельность;
- Технологические процессы в сервисе.
- Теоретические основы товароведения и экспертизы

Дисциплина *«Обеспечение качества объектов сервиса»* является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- Проектирование процесса оказания услуг;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.
- Идентификация и обнаружение фальсификации товаров / Экспертиза качества продукции и услуг
- Управление качеством / Технологии индустрии моды и красоты: технологии парикмахерских и косметологических услуг

Знания, полученные при изучении дисциплины *«Обеспечение качества объектов сервиса»*, могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности, а так же при прохождении практик и при выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

3. Компетенция обучающегося, формируемая в результате освоения дисциплины:

ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Знать:

- сущность и роль качества в функционировании организации; - показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;

ИСО 9000:2000;

- этапы и процедуры сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- основные теоретические аспекты экономики качества.

Уметь:

- проводить количественную оценку уровня качества продукции;
- применять на практике статистические методы контроля качества;
- описывать и документировать процессы в организации;
- формировать модель системы менеджмента качества на основе международных

стандартов

серии ИСО 9000:2000;

- анализировать затраты на качество продукции и услуг.

Владеть:

- знаниями по управлению качеством;
- выработкой практических навыков и умением разрабатывать документацию по каче-

СТВУ.

4. Структура и содержание дисциплины «Обеспечение качества объектов сервиса».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

№ п/ п	Раздел дисципли- ны	Семестр			Виды учебной работы (в часах)							Информа- ционные и другие об- разователь- ные техно- логии, ис- пользуемые при осуще- ствлении образова- тельного процесса	Оценоч- ные сред- ства для проведе- ния про- межуточ- ной атте- стации по разделам			
					Лекция			Практиче- ское заня- тие			Лабораторные работы			СРС		
		о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.				о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.
1	Обеспече- ние качест- ва в сервисе	5	7	5	2	2	2	2	2	-	-	27	27	7	При чтении лекций ис- пользуется проектор	Зачет
2	Модели для обеспече- ния качест- ва продук- ции	5	7	6	4	3	2	6	6	5	-	27	27	41	При чтении лекций ис- пользуется проектор	Зачет
3	Инструмен- ты управ- ления каче- ством про- дукции	5	7	6	3	3	1	8	8	5	-	27	28	41	При чтении лекций ис- пользуется проектор	Зачет
Итого		5	7	6	9	8	5	18	18	10	-	81	82	89	о.ф.о. – зачет с оценкой, о-з.ф.о. – зачет з.ф.о.– зачет.	
Форма аттестации																

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций и используемых инновационных образовательных технологий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
		о.ф.о	о-з.ф.о	з.ф.о			
1	Обеспечение качества в сервисе	2	2	2	Обеспечение качества в сервисе	Содержание понятия обеспечения качества. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции. Обеспечение высшим руководством качества системы менеджмента качества. Обеспечение качества выбора приоритетных требований к новому изделию. Обеспечение качества выборов параметров технического задания на проектирование изделия. Обеспечение качества проектной документации. Обеспечение качества закупок.	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
2	Модели для обеспечения качества продукции	4	3	2	Модели для обеспечения качества продукции	Зарубежные модели (Контрольная карта Шухарта; Цикл Деминга и др.). Отечественные модели. Системы и системный подход к обеспечению качества.	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
3	Инструменты управления качеством продукции	3	3	1	Инструменты управления качеством продукции	Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древовидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Технология разворачивания функций качества. Управление отношениями с потребителями (CRM). "Шесть сигм".	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
		6	4	1	Методы оценки качества услуг. Основные показатели качества услуг.	Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSERV. Метод Канона. Показатели качества услуг. Особенности обеспечения качества услуг. Экспертиза парикмахерских услуг как механизм управления качеством и стимулирования рынка услуг индустрии красоты. Экспертиза качества парикмахерских услуг.	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
Итого:		9	8	5			

6. Содержание семинарских, практических занятий.

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Наименование практической работы	Формируемые компетенции
		о.ф.о	о-з.ф.о	оз.ф.о		
1	Обеспечение качества в сервисе	2	2	-	Разработка политики и целей предприятия в области качества мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
2	Модели для обеспечения качества продукции	6	6	5	Цель: приобретение практических навыков построения причинно-следственной диаграммы, определение главных и вторичных факторов, влияющих на качество, распределение факторов по степени важности	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
					Цель: ознакомление и изучение жизненного цикла продукции и процессов, осуществляемых на этапах петли качества	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
					Цель: составление SWOT-анализа и PEAST-анализа.	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
2	Инструменты управления качеством продукции	2	2	1	Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечения качеством, приобретение навыков работы с диаграммой сродства	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
		2	2	1	Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечения качеством, приобретение навыков работы с диаграммой связей	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
		2	2	1	Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечения качеством, приобретение навыков работы с древовидной диаграммой	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
		2	2	2	Методы оценки качества услуг	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
	Итого:	18	18	10		

7. Содержание лабораторных занятий. Проведение лабораторных занятий учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине «Обеспечение качества объектов сервиса» не предусмотрено

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы			Форма СРС	Формируемые компетенции
		о.ф.о	о-з.ф.о	з.ф.о		
1	Общие сведения об индустрии моды	13	13	14	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
2	Номенклатура показателей качества определенных видов продукции текстильной и швейной промышленности	13	13	15	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
3	Основные этапы экспертизы, процедура проведения экспертизы	13	14	15	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
4	Нормативно-правовая база экспертизы, документальное оформление экспертизы	14	14	15	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
5	Базовые концепции всеобщего управления качеством продукции	14	14	15	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
6	Государственные, международные и отраслевые стандарты управления качеством продукции	14	14	15	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-8 ПК-12
	Итого:	81	82	89		

* Примечание: в графе «форма СРС» указываются конкретные формы СРС (подготовка к лабораторным работам и оформление отчетов, выполнение типового расчета, написание реферата, выполнение расчетно-графического или домашнего задания и т.п.), выполняемые студентом по каждому разделу дисциплины.

Учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине «Обеспечение качества объектов сервиса» выполнение курсовой работы не предусмотрено.

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «Обеспечение качества объектов сервиса» используется рейтинговая система. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное

количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины у студентов очной формы обучения предусматривается зачет с оценкой на 3, выполнение 10-ти практических (семинарских) работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

При изучении дисциплины у студентов очно-заочной формы обучения предусматривается зачет и экзамен на 4 курсе, выполнение 10-ти практических (семинарских) работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

При изучении дисциплины у студентов заочной формы обучения предусматривается зачет и экзамен на 3 курсе, выполнение 5-ти практических (семинарских) и двух контрольных работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов			Max, баллов		
		О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о.	О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о.
Практическая (семинарская) работа	12	60	60	30	60	100	50
Контрольные работы	3	-	-	30	-	-	50
Экзамен	1	-	-	-	-	-	-
Итого:		60	60	60	60	100	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Обеспечение качества объектов сервиса» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=389993 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Герасимов Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=417040 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Герасимов Б.И. Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б.И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=425931 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Разумов В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 208 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=198955 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Азаров В.Н. Всеобщее управление качеством: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.: УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=881341 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

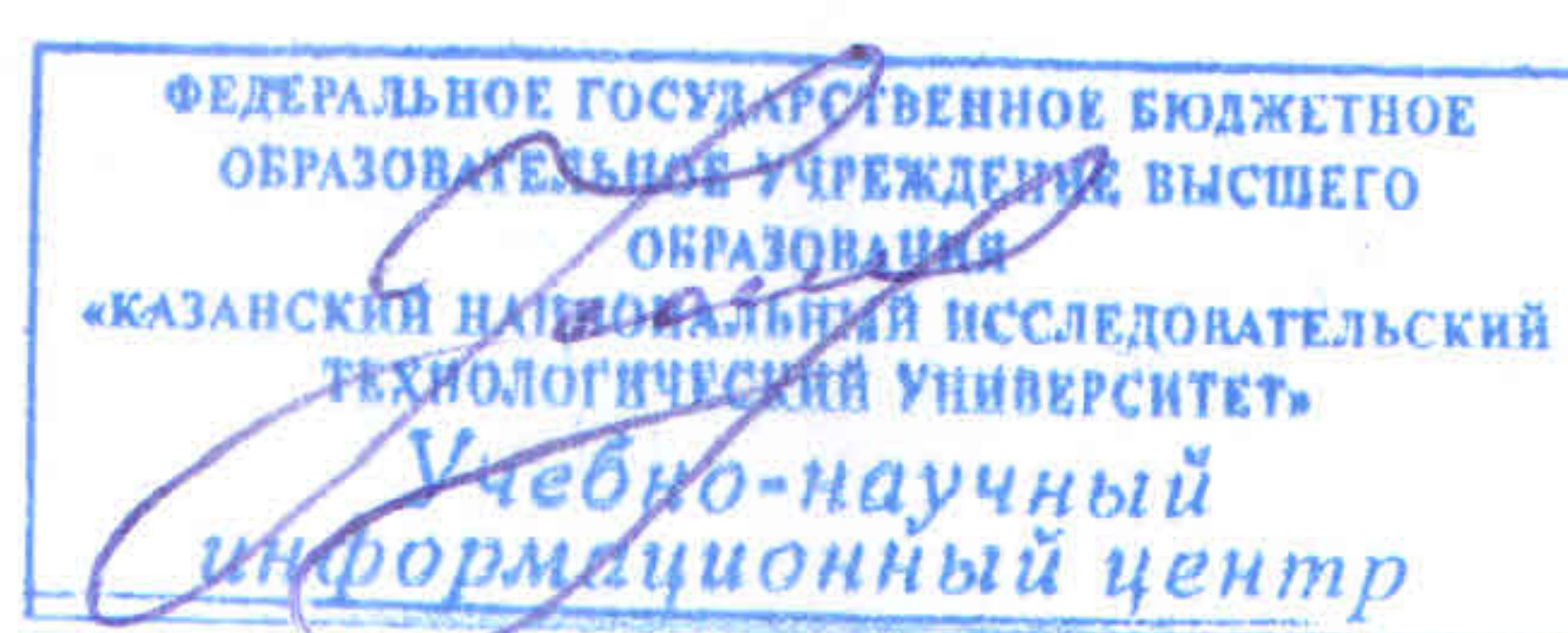
3. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=229103 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Астафеев В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов. – М.: Лаборатория Книги, 2012. – 107 с.	ЭБС «Книгофонд» http://www.knigafund.ru/books/193050 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Щурин К.В. Управление качеством в историко-философском аспекте: учебное пособие / К.В.Щурин, А.Л. Воробьев, Д.А.Косых. – Оренбург: ОГУ, 2013. – 232 с.	ЭБС «Книгофонд» http://www.knigafund.ru/books/181999 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
6. Вашко, Т. А. Обеспечение качества управления: от теории к практике [Электронный ресурс] : монография / Т. А. Вашко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. - 114 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=492399 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Обеспечение качества объектов сервиса» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Книгофонд» – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для определения результатов освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве средств визуализации информации используется проектор, интерактивная доска. Видео презентации по темам дисциплины. Видеофильм по темам.

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 0ч для очно-заочной формы обучения, 11 ч для заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» при изучении дисциплины *«Обеспечение качества объектов сервиса»*.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки.

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине Б1.В.ДВ.8 .1 «Обеспечение качества объектов сервиса», пересмотрена на заседании кафедры «Мода и технологии»

№ п/п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
1	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018г.	нет	нет			