

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский  
технологический университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе  
Д.Ш. Султанова  
«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу  
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060  
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова  
Дата 07.06.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине «**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА**»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Факультет:	Факультет технологии изделий и сервиса
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Материалов и технологий легкой промышленности»
Курс; семестр	2-3; 6, 8

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	8	0,22
Практическое занятие	16	0,44
Контроль самостоятельной работы	20	0,56
Самостоятельная работа	235	6,53
Форма аттестации: Контрольная работа (8 сем), Экзамен (8 сем)	9	0,25
Всего	288	8

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.Н. Нуруллина

---

Доцент

Р.Г. Мударисов

---

### **СОГЛАСОВАНО**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Материалов и технологий легкой промышленности», протокол от 18.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Л.Н. Абуталипова

### **УТВЕРЖДЕНО**

Начальник центра УМЦ

*Утверждаю*

Л.А. Китаева

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» являются:  
изучение методологических принципов и методических приемов теоретических основ управления качеством, освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества.

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Правовое регулирование в сервисе
2. Экономика
3. Экспертиза объектов и систем сервиса

Дисциплина «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Производственная практика (преддипломная практика)

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

### **ПК-5 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса**

- ПК-5.1. Знает основы управления организацией, проектами и изменениями, качеством, бизнес-план организации, структуру организаций сервиса
- ПК-5.2. Умеет контролировать и организовывать процессы управления качеством на предприятии, внедрять инновационные технологии и решения в бизнес-процессы организационной поддержки предприятия сервиса
- ПК-5.3. Владеет методами контроля бизнес-процессов, внедрения системы управления качеством, планирования деятельности предприятия

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

#### **Знать:**

- сущность и роль качества в функционировании организации;
- показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;
- принципы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов 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 управления качеством 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 внедрению и управлению качеством;

- выработкой практических навыков и умением разрабатывать документацию по качеству.

**4. Структура и содержание дисциплины**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации	
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса	6	2				7	Контрольная работа	
	<b>Итого по семестру</b>	<b>6</b>	<b>2</b>				<b>7</b>		
1.	Управлению качеством на основе требований стандартов	8	4	8			10	114	Контрольная работа; Практические занятия
2.	Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	8	2	8			10	114	Практические занятия; Экзамен
	<b>Итого по семестру</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>16</b>			<b>20</b>	<b>228</b>	<b>Контрольная работа, Экзамен</b>

**5. Содержание лекционных занятий по темам**

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса	1	Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.		1	Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг».	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
3.	Управлению качеством на основе требований стандартов	1	Современная концепция управления качеством.	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
4.		1	Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы	ПК-5.1 ПК-5.2

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
			управления качеством.	ПК-5.3
5.		1	Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000.	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
6.		1	Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
7.	Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	1	Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции.	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
8.		1	Концепция всеобщего управления качеством	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>8</b>		

## 6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Управлению качеством на основе требований стандартов	1	Даются понятия «Политика качества предприятия», «Стратегия качества». Характеризуются факторы, влияющие на формирование политики качества.	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.		1	Определяются цели и задачи управления качеством, в том числе задачи системного управления. Изучаются объекты и субъекты управления качеством. Анализируются функции управления качеством. Рассматриваются основные методы управления качеством и средства их реализации	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
3.		2	Рассматриваются вопросы управления качеством товаров и услуг на основе требований международных стандартов. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО9000-2015. Российский, японский и европейский подходы к управлению качеством. Новое в стандартах.	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
4.		2	Основы процессного подхода, моделирование, инжиниринг, оптимизация и реинжиниринг процессов	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
5.		2	Управление процессами: система показателей для управления процессами. Внутрифункциональные и межфункциональные процессы. Идентификация и систематизация процессов	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
6.		Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции	2	Рассматриваются основные принципы обеспечения и управления качеством продукции,

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
			зарубежные и отечественные модели обеспечения качества (управления качеством) продукции.	
7.		2	Дается характеристика основным инструментам управления качеством продукции (диаграмма сродства, диаграмма (график) связей, древовидная диаграмма (дерево решений), матричная диаграмма или таблица качества и др.).	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
8.		2	Анализируются основные технологии управления качеством продукции (технология разворачивания функций качества; FMEA-анализ; управление отношениями с потребителями; CALS- технологии; концепция «Шесть сигм»; функционально-стоимостной анализ; диаграмма потребительской ценности продукции).	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
9.		2	Рассматриваются основные положения TQM, цели и принципы TQM, порядок внедрения и инструменты TQM	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>16</b>		

## 7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

## 8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Понятия «Политика качества предприятия», «Стратегия качества». Характеризуются факторы, влияющие на формирование политики качества	7	подготовка к контрольной работе	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.	Изучаются объекты и субъекты управления качеством. Анализируются функции управления качеством.	38	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
3.	Рассматриваются вопросы управления качеством товаров и услуг на основе требований международных стандартов.	38	подготовка к практическому занятию	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
4.	Основы процессного подхода, моделирование, инжиниринг, оптимизация и реинжиниринг процессов.	38	подготовка к практическому занятию	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
5.	Управление процессами: система показателей для управления процессами.	38	подготовка к практическому занятию	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
6.	Рассматриваются основные принципы обеспечения и управления качеством продукции	38	подготовка к практическому занятию	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
7.	Дается характеристика основным инструментам управления качеством	38	подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>235</b>		

## 8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Изучаются объекты и субъекты управления качеством. Анализируются функции управления качеством.	4	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.	Рассматриваются вопросы управления качеством товаров и услуг на основе требований международных стандартов.	3	проверка знаний на практическом занятии	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
3.	Основы процессного подхода, моделирование, инжиниринг, оптимизация и реинжиниринг процессов.	3	проверка знаний на практическом занятии	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
4.	Управление процессами: система показателей для управления процессами.	3	проверка знаний на практическом занятии	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
5.	Рассматриваются основные принципы обеспечения и управления качеством продукции	3	проверка знаний на практическом занятии	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
6.	Дается характеристика основным инструментам управления качеством	4	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>20</b>		

## 9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
<b>8-й семестр</b>			
Практические занятия	5	30	50
Контрольная работа	1	6	10
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

## 10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

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

## 11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

### 11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
И.Н. Иванов, Организация производства на промышленных предприятиях [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020	<a href="http://new.znaniium.com/go.php?id=1039264">http://new.znaniium.com/go.php?id=1039264</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

О.И. Драчев, А.А. Жилин, Статистические методы управления качеством [Учебник] учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Инноватика": Старый Оскол : ТНТ, 2017	50 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
--	-------------------------------

### 11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Е. . Пипко, Стратегическое управление сервисной деятельностью на рынке деловых услуг (теория и методология [Автореферат] автореф. дис... д-ра экон. наук : 08.00.05 - Экон. и упр. народ. хозяйством: экон., орг. и упр предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг: Самара : , 2011	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
Н.А. Мамедова, Е.А. Девяткин, Малый бизнес в рыночной среде [Прочее] : Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	<a href="http://znanium.com/go.php?id=612686">http://znanium.com/go.php?id=612686</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### 11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

**УНИЦ**  
*Согласовано*

### 11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Web of Science Доступ свободный: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com)

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Журнал «Директор салона красоты». Сайт журнала «Директор салона красоты» - Доступ свободный: <https://www.dirsalona.ru>

Научный журнал «Сервис в России и за рубежом». Сайт журнала «Сервис в России и за рубежом» - Доступ свободный: <http://service-rusjournal.ru>

Научный журнал «Сервис plus». Сайт журнала «Сервис plus» - Доступ свободный: <http://philosoph.ru>

Журнал «Коммерческий директор». Сайт журнала «Коммерческий директор» - Доступ свободный: <https://www.kom-dir.ru>

Портал для малого и среднего бизнеса «Бизнес.ру». Сайт портала «Бизнес.ру» - Доступ свободный: <https://event.business.ru>

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard  
Архиватор 7 Zip  
Блокнот Notepad  
Яндекс Браузер

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

1. учебные столы
2. стулья
3. классная доска

техническими средствами обучения:

1. интерактивная система SMART SBM600i6

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. комплект: Ноутбук ASUS X 552/N3540/4Gb/500/DVD/M920 1 Gb предустановленная Windows 64 bit с сумкой, мышкой;
2. компьютер персональный RAY P294 2011 на базе процессора INTEL Core i3-2120 3.3 ГГц, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

## **13. Образовательные технологии**

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» составляет 4 ч.

В процессе освоения дисциплины «Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса» используются следующие образовательные технологии:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки;
- разработка проекта (метод проектов).