

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 13.12.2024 06:33:42  
Уникальный программный идентификатор:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Донецкая академия управления и государственной службы»**  
**(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)**

Центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА  
решением ученого совета  
ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»  
(в составе ДПП)  
Протокол № 14 от 27.06.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Управление качеством услуг»**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ**  
**(профессиональной переподготовки)**

**«Менеджмент в здравоохранении»**

Донецк  
2024

Автор(ы)–составитель(и):

Преподаватель



Мызников И.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1	Цель и задачи дисциплины .....	4
2	Планируемые результаты изучения дисциплины .....	4
3	Объем дисциплины .....	7
4	Структура и содержание дисциплины .....	8
	4.1. Структура дисциплины .....	8
	4.2. Содержание дисциплины .....	9
5	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине .....	9
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	13
	6.1. Нормативно-правовые документы .....	14
	6.2. Основная литература .....	15
	6.3. Интернет ресурсы .....	16
7	Материально-техническое и программное обеспечение .....	16

## 1 Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством и конкурентоспособностью отечественной услуг на рынке, умеющего внедрять научные методы управления качеством услуг.

Для достижения этой цели дисциплина «Управление качеством» должна предусматривать решение следующих задач:

1. знакомство с основными понятиями, категориями и терминологией в области управления качеством услуг, возможностями управления качеством услуг, проблемами в области качества на современном этапе;

2. более широкое использование принципов и методов управления качеством в управлении процессами;

3. раскрытие сущности и особенностей методик определения экономической эффективности повышения качества услуг;

4. повышение заинтересованности специалистов в организации работы по постоянному повышению технического уровня и качества услуг;

5. развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества предоставляемых услуг.

## 2. Планируемые результаты изучения дисциплины

Таблица 1. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные / универсальные компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
Организационно-управленческая	ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления	- писать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в

	и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения практик управления и критического анализа, фундаментальной экономической науки при решении практических и (или) исследовательских задач.	качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества.	управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества услуг.	области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.
Организационно-управленческая	ОПК-5 Способен принимать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность.	- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности услуг; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству услуг.	- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством
Организационно-управленческая	ПК- 1 Способен осуществлять управление предпринимательской или коммерческой деятельностью предприятия, учреждения, организации направленной на удовлетворение нужд потребителей и	- методы сбора информации и принципы анализа данных для решения задач профессиональной деятельности в органах государственного и муниципального управления	- осуществлять поиск информации, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач; применять общие понятия и элементы управления в процессе планирования и	- методиками анализа, планирования и организации профессиональной деятельности, навыками рационального распределения полномочий и обязанностей в организационной иерархии

	получение прибыли за счет стабильного функционирования, поддержания деловой репутации и в соответствии с предоставленным и полномочиями и выделенными ресурсами.		организации профессиональной деятельности	
Организационно-регулирующая	ПК-4 Способен анализировать и решать организационно-технические, экономические, кадровые и социально-психологические проблемы в целях повышения качества и конкурентоспособности услуг, экономного и эффективного использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов.	- основные методы анализа и планирования в области государственного и муниципального управления	- исследовать закономерности развития экономики государства и муниципальных образований, определять варианты повышения эффективности их функционирования	- методами организации и планирования мероприятий в системе государственного и муниципального управления; основами системного функционального подходов в процессе постановки и решения задач повышения эффективности функционирования системы государственного и муниципального управления

### 3. Объем дисциплины

Таблица 2. Объем дисциплины

Виды учебной работы		Количество часов (ч.) и (или) зачетных единиц	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) или зачетных единиц
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:			12
лекции типа (Л) / интерактивные занятия (ИЗ)			8
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / интерактивные занятия (ИЗ)			
Практические занятия (ПЗ)/ интерактивные занятия (ИЗ)			4
Лабораторные работы (ЛР)			
Самостоятельная работа слушателя (СР)			24
Контактная самостоятельная работа слушателя (КСР)			
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен	
	час.	4	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)			40

## 4. Структура и содержание дисциплины

## 4.1. Структура дисциплины

Таблица 3. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование (разделов/тем) дисциплины раздела / дисциплины / темы	Общая трудоемкость	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.					Самостоятельная работа, час.	Текущий контроль успеваемости	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе						
				В форме практической подготовки	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			В форме практической подготовки	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			
1	Общие основы управления качеством	5						1		1			4		ОПК-1	
2	Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM)	5						1		1			4	О	ОПК-1; ОПК-5	
3	Методы (инструменты) реализации концепции TQM	6						3		1	2		3	О	ОПК-1; ОПК-5	
4	Концепция «шесть сигм». Реализация концепции «шесть сигм»	5						1		1			4		ОПК-1; ОПК-5	
5	Разработка программ обеспечения качества	6						3		1	2		3	О	ОПК-1; ПК-1	
6	Качество и конкурентоспособность услуг.	5						1		1			4	О	ОПК-1; ОПК-5	
7	Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству услуг.	4						2		2			2		ОПК-1; ПК-1; ПК-4	
8	<b>Форма контроля (зачет / экзамен)</b>	4												Э	ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4	
9	<b>Итого</b>	40						12		8	4		24	4		

Э – экзамен; З – зачет; О – опрос;

## 4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4. Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических занятий
1	Общие основы управления качеством	
2	Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM)	
3	Методы (инструменты) реализации концепции TQM	Методы (инструменты) реализации концепции TQM
4	Концепция «шесть сигм». Реализация концепции «шесть сигм»	
5	Разработка программ обеспечения качества	Разработка программ обеспечения качества
6	Качество и конкурентоспособность услуг.	
7	Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству услуг.	

### 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок. Проводится как в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), так и форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания и рефераты).

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме опроса по каждой теме.

## **Раздел 1. Методы управления качеством**

### **Тема 1. Общие основы управления качеством.**

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики услуг, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.
4. Что понимают под термином «показатель качества услуг»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик услуг, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества услуг и процессов по группам.
7. В чем заключается системный подход к управлению качеством?
8. Какие этапы жизненного цикла услуг Вы можете назвать?
9. Одинаков ли характер изменения эффекта и затрат при росте уровня качества?
10. В чем сущность оптимального уровня качества?
11. Какие действия необходимо принимать, для того чтобы значение оптимального уровня качества возрастало?

### **Тема 2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).**

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
6. Является ли элемент «контроль» элементом механизма управления качеством?
7. Какие виды контроля Вы знаете?
8. Какие методы управления качеством Вы знаете?
9. В чем содержание групп методов управления качеством?
10. Какие этапы входят в цикл PDCA и в чем их содержание?

### **Тема 3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.**

1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность?
2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества?
3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества?
4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
4. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015?
5. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители услуг?
6. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

### **Тема 4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».**

1. В чем заключается сущность концепции управления качеством «Шесть сигм»?
2. Охарактеризуйте принципы концепции управления качеством «Шесть сигм».
3. Для чего предназначена маршрутная карта в концепции управления качеством «Шесть сигм»?
4. Какие критерии оценки стабильности («бездефектности») процессов заложены в концепции управления качеством «Шесть сигм»?
5. Какие этапы внедрения концепции «Шесть сигм» в деятельность организации Вы можете назвать?

## **Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность услуг**

### **Тема 5. Разработка программ обеспечения качества.**

1. Укажите, что общее и в чем различие понятий «управление качеством» и «обеспечение качества»?
2. Из каких укрупненных этапов состоит процесс обеспечения качества?

3.Что такое программа обеспечения качества?

4.В чем заключаются цель и задачи реализации программы обеспечения качества?

5.Какие разделы рекомендуется отражать в содержании программ обеспечения качества?

6. В чем заключается сущность подхода к построению матрицы для определения состава мероприятий при разработке программы обеспечения качества?

### **Тема 6.Качество и конкурентоспособность услуг.**

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности услуг?

2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности услуг?

3.Охарактеризуйте методы оценки уровня качества услуг.

4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности услуг?

5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности услуг, изготавливаемой предприятием?

### **Тема 7.Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству услуг.**

1.Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?

2.В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?

3. Прокомментируйте концептуальную модель удовлетворенности потребителей.

4. Какие действия для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей организация должна осуществить?

5. Что должна учитывать организация при определении ожиданий потребителей?

6.Какие методы сбора данных Вы можете назвать?

7.Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

## ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

### **Ситуация к Теме 1. Общие основы управления качеством.**

**Описание ситуации.** Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

#### **Контрольные вопросы.**

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла услуг необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

### **Ситуация к теме 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству услуг.**

**Описание ситуации.** На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству услуг.

Таблица 5. Оценочные средства промежуточной аттестации  
(критерии оценивания)

<i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i>	<i>По государственной шкале</i>	<i>По шкале ECTS</i>
90-100	«Отлично»	A
80-89	«Хорошо»	B
75-79		C
70-74	«Удовлетворительно»	D
60-69		E
35-59		FX
0-34	«Неудовлетворительно»	F

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Слушателям рекомендуется при изучении лекционных материалов обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Целесообразно в рабочих конспектах формировать поля, на которых возможно делать пометки из

рекомендованной литературы, дополняющие материал лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных положений.

В ходе изучения практических вопросов в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, решение задач.

При подготовке к промежуточной аттестации слушатель должен освоить актуальный тезаурус, повторить материал лекционных и практических занятий.

### **6.1. Нормативно-правовые документы**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

2. Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ (ред. от 05.12.2022) «О системе государственной службы Российской Федерации».

3. Приказ Федерального агентства по образованию №304 от 30.12.2004г. «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования высших учебных заведений»

4. Национальный стандарт Российской Федерации – ГОСТ Р ИСО 9001-2008 – «Системы менеджмента качества. Требования». Руководящие указания по его применению *в сфере образования* содержатся в стандарте ГОСТ Р 52614.2-2006

5. ОСОКО – Общероссийская система оценки качества образования

6. Государственная программа развития образования на 2013-2020 годы: «ОСОКО формируется как многофункциональная система, включающая процедуры независимой оценки качества образования, включая оценку качества образования внутри образовательной организации» (Подпрограмма 3, п. 3.1.).

7. Федеральный закон об образовании №273-ФЗ:

- Статья 28, п. 13: «К компетенции образовательной организации в установленной сфере деятельности относятся: проведение самообследования, обеспечение функционирования внутренней системы оценки качества образования».

- Статья 95, 96

## 6.2. Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.П. Агарков. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
2. Управление качеством / Под ред. Ильенковой С.Д.. – М.: Юнити, 2018. – 64 с.
3. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 450 с.

### *Перечень дополнительной литературы*

1. Производственный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кретьова, [и др] ; под общ. ред. А. В. Жадана.– Электрон. текстовые дан. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонАУиГС», 2016. – 628 с. Режим доступа: [http://bibliotekad.ucoz.ua/ld/0/12\\_2PW.pdf](http://bibliotekad.ucoz.ua/ld/0/12_2PW.pdf)
2. Елохов, А.М. Управление качеством: Учебное пособие / А.М. Елохов. – М.: Инфра-М, 2018. – 672 с.
3. Васин, С.Г. Управление качеством. всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 404 с.
4. Положение о разработке программ обеспечения качества при проектировании изделий, поставляемых на объекты АЭ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.opengost.ru/download/10183/Polozhenie\\_o\\_razrabotke\\_programm\\_obespecheniya\\_kachestva\\_pri\\_proektirovanii\\_izdeliy\\_p\\_ostavlyaemyh\\_na\\_ob\\_ekty\\_AE.html](http://www.opengost.ru/download/10183/Polozhenie_o_razrabotke_programm_obespecheniya_kachestva_pri_proektirovanii_izdeliy_p_ostavlyaemyh_na_ob_ekty_AE.html)
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М: Стандартинформ, 2015. – 49 с.

### *Перечень методических разработок*

1. Жадан А.В. Управление качеством: конспект лекций для студентов образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (Магистерская программа «Менеджмент производственный») очной/заочной форм обучения. Протокол заседания кафедры менеджмента в производственной сфере №1 от 27.08.2020.
2. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Управление качеством» / составитель А.В. Жадан. – Протокол заседания кафедры менеджмента в производственной сфере №1 от 27.08.2020.

3. Методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы студентов по учебной дисциплине «Управление качеством» / составитель А.В. Жадан. – Протокол заседания кафедры менеджмента в производственной сфере №1 от 27.08.2020.

### **6.3. Интернет ресурсы**

Электронный журнал «Управление качеством». [Электронный ресурс]. – [Режим доступа:] <http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html>  
Электронный журнал «Методы менеджмента качества». [Электронный ресурс]. – [Режим доступа]: <http://www.ria-stk.ru/mmq/archive/>

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение**

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Организация учебного процесса с применением электронного курса осуществляется с использованием системы электронного обучения moodle. Адрес электронного размещения платформы курса в системе дистанционного обучения ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»: <https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=4351> Доступ к курсу предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц.

Для обучения слушателям необходимы наличие интернет-браузера и подключение к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.