

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.ДВ.2. Управление качеством услуг

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль): Маркетинг, продажи и логистика
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	3	3
Семестр	32	32
Лекции (час)	18	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	54	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	108	162
Курсовая работа (час)		
Всего часов	180	180
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	32	32

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.06
Торговое дело.

Автор Е.А. Шагина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
менеджмента, маркетинга и сервиса

Заведующий кафедрой О.Н. Баева

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

1. Цели изучения дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством услуг» является изучение основ управления качеством услуг углубление знаний студентов о факторах, формирующих качество и конкурентоспособность услуг.

Задачи курса: формирование общей и экономической культуры, понимания исторической обоснованности экономического развития процессов и методов контроля, прогнозирования и управления качеством услуг; приобретение правовых знаний в области качества услуг, необходимых потребителю и производителю для защиты своих прав в рыночной экономике; формирование системы ценностей через осознание необходимости рационального выбора, формирование умений и навыков использования моделей в процессе прогнозирования услуг; развитие способностей студентов к переносу знаний о закономерностях процессов прогнозирования и управления качеством одних услуг на другие

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-1	способность управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству
ПК-8	готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-1 способность управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству	З. знать основы управления ассортиментом и качеством услуг, оценки и контроля качества услуг У. уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг Н. уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг
ПК-8 готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	З. Знать требования к обеспечению необходимого уровня качества торгового обслуживания У. Уметь оценить и обеспечить необходимый уровень качества торгового обслуживания Н. Владеть навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Экономическая теория", "Менеджмент", "Поведение потребителей", "Управление продажами", "Интернет-маркетинг", "Маркетинг"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	18	4
Практические (сем, лаб.) занятия	54	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	108	162
Всего часов	180	180

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Качество как объект управления	32	1	2	30		Тест
2	Специфика сферы обслуживания	32	1	2	30		Задание
3	Маркетинг взаимоотношений	32	0	2	30		Задание
4	Качество услуг	32	1	4	36		Задание
5	Управление системой обслуживания	32	1	4	36		задание. Контрольная работа
	ИТОГО		4	14	162		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Качество как объект управления	32	2	10	20		Тест
2	Специфика сферы	32	2	10	22		Задание

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	обслуживания						
3	Маркетинг взаимоотношений	32	4	10	20		Задание
4	Качество услуг	32	6	12	22		Задание
5	Управление системой обслуживания	32	4	12	24		Аналитическое задание. Контрольная работа
	ИТОГО		18	54	108		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Лекция 1. Качество как объект управления	Роль и значение качества в достижении успеха компании. Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество. Понятие качества. Эволюция понятия качества.
2	Лекция 2. Специфика сферы обслуживания	Особенности рынка услуг и факторы, определяющие эти особенности. Совокупное предложение «товар – услуга».
3	Лекция 3-4. Маркетинг взаимоотношений	Понятие, сущность и уровни маркетинга отношений. Понятие, сущность и уровни маркетинга отношений. Удовлетворенность, лояльность и удержание
4	Лекция 5-7. Качество услуг	Преимущества качественного обслуживания. Подходы к определению качества. Понятие качества услуг, его отличие от качества материальных товаров. Качество как динамичная категория. Модели качества услуг
5	Лекция 8-9. Управление системой обслуживания	Методы проектирования процесса обслуживания. Управление мощностями. Организация процесса ожидания и конфигурация. Организация работы с жалобами и недобросовестными клиентами очередей.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Семинар 1-5. Качество как объект управления. Проводится в форме семинаров по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии Основные периоды развития качества. Основные этапы развития управления качеством. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством. Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества продукции.
2	Семинар 6-10. Специфика сферы обслуживания. Проводится в форме семинаров с использованием группового анализа ситуации Понятие услуг, их отличие от товаров. Классификация услуг. Специфические особенности услуги

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
3	Семинар 11-15. Маркетинг взаимоотношений. Проводится в форме деловой игры – моделирование ситу-аций учебной деятельности Преимущества маркетинга взаимодействия. Пирамида задач маркетинга отношений. Выгоды потребителя от реализа-ции маркетинга взаимоотношений
4	Семинар 16-21. Качество услуг. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии Принципы качественного обслуживания. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Принципы управле-ния ожиданиями клиента. Гарантии услуг, преимущества их использования. Критерии эффективных гарантий.
5	Семинар 22-27. Управление системой обслуживания. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования: технология метода, преимущества и недостатки. Метод точек соприкосновения: технология метода, преимущества и недостатки. Понятие точек соприкосновения. Метод потребительского сценария: технология, преимущества и недостатки. Метод реинжиниринга

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Качество как объект управления	ПК-1	З.знать основы управления ассортиментом и качеством услуг, оценки и контроля качества услуг	Тест	1 балл за правильный ответ (10)
2	2. Специфика сферы обслуживания	ПК-1	Н.уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг	Задание	до 2,5 баллов за правильность применения каждой модели (10)
3	3. Маркетинг взаимоотношени-й	ПК-1	У.уметь управлять ассортиментом и качеством услуг,	Задание	выбор маркетинговых инструментов -

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг		до 5 баллов, обоснованность ответа до 5 баллов, полнота ответа - до 1 баллов (20)
4	4. Качество услуг	ПК-1	Н.уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг	Задание	корректность выбранных показателей - до 5 обоснованность сценария - до 15 баллов (20)
5	5. Управление системой обслуживания	ПК-8	З.Знать требования к обеспечению необходимого уровня качества торгового обслуживания У.Уметь оценить и обеспечить необходимый уровень качества торгового обслуживания Н.Владеть навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания	Аналитическое задание	аргументация и качество ответа до 10 баллов (10)
6		ПК-8	Н.Владеть навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания	Контрольная работа задание 4	полнота и обоснованность ответа (10)
7		ПК-8	З.Знать требования к обеспечению необходимого уровня качества торгового обслуживания	Контрольная работа Контрольная работа 1	до 4 баллов за правильный ответ (20)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 32.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: по 2 балла за правильный ответ.

Компетенция: ПК-1 способность управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству

Знание: знать основы управления ассортиментом и качеством услуг, оценки и контроля качества услуг

1. жизненный цикл услуги
2. маркетинговый контроль в сфере услуг
3. Модель качественного обслуживания (гар-модель)
4. Модель управления восприятием качества К. Гренрооса
5. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.
6. Определение внутреннего маркетинга
7. Определение латентной лояльности
8. Основные задачи управления качеством.
9. Основные характеристики услуги
10. Понятие «качества услуг»
11. Понятие «продукт»
12. Понятие стандарта обслуживания
13. Понятие услуги и ее роль в экономике
14. Потребительская ценность, потребительские ожидания и удовлетворенность
15. Приведите пример предпродажных услуг
16. производственные мощности в сфере услуг
17. работа с жалобами
18. Роль сферы услуг в обществе
19. соотношение цены и качества в сфере услуг
20. сущность управления в сфере услуг
21. типы удовлетворенности
22. Уровни маркетинга взаимоотношений
23. Формы предоставления услуг

Компетенция: ПК-8 готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

Знание: Знать требования к обеспечению необходимого уровня качества торгового обслуживания

24. Виды рисков в сфере обслуживания
25. концепции маркетинга услуг
26. Маркетинг отношений
27. Метод «диаграммного проектирования»
28. Метод «потребительского сценария»
29. Метод точек соприкосновения
30. Методика «Таинственный покупатель». Сущность. Этапы.
31. Модель SERVQUAL

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: до 10 баллов за систему оценки качества, до 10 баллов за обоснованность выбора факторов, до 10 баллов за стандарт,.

Компетенция: ПК-1 способность управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству

Умение: уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг

Задача № 1. Разработайте систему оценки качества услуги предприятием. Перечислите факторы, оказывающие влияние на восприятие качества обслуживания со стороны потребителя.

Компетенция: ПК-8 готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

Умение: Уметь оценить и обеспечить необходимый уровень качества торгового обслуживания

Задача № 2. Разработайте стандарт качества обслуживания

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: до 15 за разработку стандартов обслуживания, до 15 баллов за выбор и обоснование критериев оценки.

Компетенция: ПК-1 способность управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству

Навык: уметь управлять ассортиментом и качеством услуг, оценивать их качество и эффективно осуществлять контроль качества услуг

Задание № 1. Разработайте стандарт качества обслуживания

Компетенция: ПК-8 готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

Навык: Владеть навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания

Задание № 2. Сформулируйте и обоснуйте критерии оценки соответствия обслуживания стандарту

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 38.03.06 Торговое дело Профиль - Маркетинг, продажи и логистика Кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса Дисциплина - Управление качеством услуг
---	---

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Разработайте стандарт качества обслуживания (30 баллов).
3. Разработайте стандарт качества обслуживания (30 баллов).

Составитель _____ Е.А. Шагина

Заведующий кафедрой _____ О.Н. Баева

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. Service Marketing: People, Technology, Strategy. пер. с англ.. Service Marketing: People, Technology, Strategy. 4-е изд./ Кристофер Лавлок.- М.: Вильямс, 2005.-997 с.
2. [Эванс, Джеймс Управление качеством \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>](http://www.iprbookshop.ru/74947.html)

б) дополнительная литература:

1. Николайчук В. Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис/ В. Е. Николайчук.- СПб.: Питер, 2005.-604 с.
2. Беквит Г. Продавая незримое: руководство по современному маркетингу услуг. Selling the Invisible. Selling the Invisible. 6-е изд./ Гарри Беквит.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2011.-223 с.
3. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. учеб. пособие. практикум/ под ред. Т. Д. Бурменко.- М.: КноРус, 2010.-424 с.
4. [Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В. И. Даниляк. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2014. — 336 с. — 978-5-98704-585-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70685.html>](http://www.iprbookshop.ru/70685.html)
5. [Системный подход в управлении ассортиментом и качеством продукции \[Электронный ресурс\] : монография / Г. Р. Рыбакова, И. В. Кротова, Е. А. Демакова \[и др.\] ; под ред. Г. Р. Рыбаковой. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. — 236 с. — 978-5-7638-3602-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84122.html>](http://www.iprbookshop.ru/84122.html)
6. [Управление качеством образования \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Е. А. Опфер, Е. И. Сахарчук, Е. В. Сергеева \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2016. — 122 с. — 978-5-9935-0357-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58328.html>](http://www.iprbookshop.ru/58328.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikov.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области менеджмента.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий).

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание докладов;
- подготовка к семинарам.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий