

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СФЕРЕ ФКИС»**

ОПОП по направлению 38.03.02 – «Менеджмент»

Профиль Менеджмент организации

Форма обучения Очная

2 курс 4 семестр

(на **20** / __ / __ учебный год)

№ занятия	Посещаемость/ балл	Содержание занятий и виды контроля	Кол-во баллов min/ max	Накопительная «стоимость»/балл	Кол-во часов самостоятельной работы на подготовку к видам контроля
1	2	3	4	5	6
Базовый модуль					
1	0,5	Лекция № 1. Введение. Предмет и задачи курса. Понятие «качество услуг в сфере ФКиС» и современный менеджмент качества.		0,5/0,5	
3		Текущий контроль 1. Понятие «качество услуг в сфере ФКиС» и современный менеджмент качества. Основные термины менеджмента качества. Письменный опрос.	2/5	2,5/5,5	2
4	0,5	Лекция № 2. Эволюция менеджмента качества.		3/6	
5	1	Семинар №2. Предпосылки возникновения управления качеством. Этапы развития менеджмента качества. Деловая игра: «Применение административного и экономического подходов к управлению качеством.		4/7	
7		Текущий контроль 2. Концепция «тотального» управления качеством. Административный и экономический подходы к управлению качеством. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	5/12	2
8	0,5	Лекция №3. Типы и виды услуг в сфере ФКиС. Функции управления качеством услуг в сфере ФКиС. Цикл PDCA.		5,5/12,5	
9	0,5	Семинар №4. Типы и виды услуг в сфере ФКиС. Кейс: «Оценка качества услуг в сфере ФКиС в деятельности предприятий».		6/13	
10	1	Семинар №5. Принципы обеспечения качества услуг в сфере ФКиС. Функции управления качеством услуг в сфере ФКиС. Деловая игра: «Разработка системы мероприятий по управлению качеством услуг в сфере ФКиС».		7/14	

12		Текущий контроль 3. Функции административного и оперативного управления. Цикл PDCA. Петля качества. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	8/19	2
13	0,5	Лекция № 4. Основные принципы управления качеством услуг в сфере ФКиС.		8,5/19,5	
15		Текущий контроль 4. Принципы управления качеством услуг в сфере ФКиС. Письменный опрос.	2/5	10,5/24,5	2
16	0,5	Лекция № 5. Управление персоналом. Мотивация персонала в менеджменте качества.		11/25	
17		Семинар №8. Управление персоналом в системе управления качеством. Мотивация персонала. Коллективные методы управления качеством. Премии качества. Кейс: «Коллективные методы управления качеством услуг в сфере ФКиС». РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ 1.	2/10!	13/35	2
18	0,5	Лекция № 6. Методы оценки качества сотрудников.		13,5/35,5	
20		Текущий контроль 5. Оценка качества работы персонала. Устный опрос. Дискуссия.	1/5	14,5/40,5	2
21	0,5	Лекция № 7. Контроль качества.		15/41	
22	1	Семинар №10. Организация контроля качества услуг в сфере ФКиС.		16/42	
23	0,5	Лекция № 8. Методы определения и контроля качества услуг в сфере культуры и спорта.		16,5/42,5	
24	0,5	Семинар №11. Методы контроля и роль квалиметрии в управлении качеством. Кейс по применению методов контроля в управлении качеством услуг в сфере ФКиС.		17/43	
26		Текущий контроль 6. Статистические методы контроля качества услуг в сфере ФКиС. Письменный опрос.	2/5	19/48	2
27	0,5	Лекция № 9. Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством.		19,5/48,5	
28	1	Семинар №13. История создания стандартов качества. Новая версия стандартов ИСО 9000 по управлению качеством.		20,5/49,5	

30		Текущий контроль 7. Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации в России. История развития законодательства по качеству. Современное законодательство в сфере управления качеством услуг ФКиС. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	21,5/54,5	2
31	0,5	Лекция № 10. Юридические аспекты управления качеством.		22/55	
33		Текущий контроль 8. Основные аспекты сертификации. Лицензирование. Устный опрос. Дискуссия.	1/5	23/60	2
2 рубежный контроль (ЦОКО) – тестирование			5/10	28/70	2
<i>Промежуточный контроль (ЗАЧЕТ) может быть поставлен по сумме баллов за посещаемость и успеваемость по итогам текущих и рубежных контролей</i>			22/30	50/100	8
<i>Итоговая сумма баллов за 4 семестр</i>			50/100	100	
* 16 часов приходится на интерактивные занятия					

Дополнительный модуль (2 курс 3 семестр)

№ п.п.	Сроки проведения	Виды деятельности	Количество баллов
1	По расписанию преподавателя	Введение. Предмет и задачи курса. Понятие «качество услуг в сфере ФКиС» и современный менеджмент качества. Основные термины менеджмента качества. Концепция «тотального» управления качеством. Административный и экономический подходы к управлению качеством.	10
2		Типы и виды услуг в сфере ФКиС. Функции административного и оперативного управления. Цикл PDCA. Петля качества.	10
3		Принципы управления качеством услуг в сфере ФКиС.	10
4		Статистические методы контроля качества услуг в сфере ФКиС.	10
5		Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации в России. История развития законодательства по качеству. Современное законодательство в сфере управления качеством услуг ФКиС. Основные аспекты сертификации. Лицензирование.	10
Итого:			50