

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 15.04.2021
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в системе здравоохранения»

Направление подготовки - 38.03.02 Менеджмент

Направленность – Менеджмент в здравоохранении

Форма обучения – очно-заочная

Срок освоения ОПОП 4 г 6 м

Кафедра менеджмента и товароведения

Рабочая программа дисциплины разработана на основе:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. приказ № 970

2) Учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России 30.04.2021 г. протокол № 4

3) Профессиональных стандартов:

«Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства», утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ «08» сентября 2014 г., приказ № 609н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

кафедрой на заседании кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом экономики и управления «03» мая 2021 г. (протокол № 7а)

Заведующий кафедрой

Б.А. Петров

ученым советом социально-экономического факультета «12» мая 2021 г. (протокол № 3)

Председатель совета факультета

Л.Н Шмакова

Центральным методическим советом «20» мая 2021 г. (протокол № 6)

Председатель ЦМС

Е.Н. Касаткин

Разработчик:

доцент кафедры общественного здоровья
и здравоохранения с курсом экономики и управления, к.б.н.

Е.А. Сунгурова

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Типы задач профессиональной деятельности	4
1.6. Планируемые результаты освоения программы - компетенции выпускников, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	6
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	6
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	7
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	7
3.4. Тематический план лекций	7
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	8
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	9
3.7. Лабораторный практикум	9
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	9
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	11
4.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	11
4.1.1. Основная литература	11
4.1.2. Дополнительная литература	11
4.2. Нормативная база	11
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	11
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	11
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	12
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	12
5.1. Методика применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при проведении занятий и на этапах текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине	14
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	16
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	17
Раздел 8. Особенности учебно-методического обеспечения образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	17

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины сформировать у будущих специалистов знания теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению систем качества во всех сферах деятельности предприятий и фирм.

1.2. Задачи изучения дисциплины при подготовке к организационно-управленческой деятельности:

- сформировать навыки участия в разработке и реализации управленческих решений по объектам профессиональной деятельности;

при освоении **теоретических аспектов и практических навыков:**

- ознакомить с теорией основоположников всеобщего управления качеством и систематизировать знания в области менеджмента качеством; изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг; дать знания методических основ управления качеством продукции и изучить международные стандарты ISO серии 9000; приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества; ознакомить с основными нормативными документами по вопросу качества; сформировать практические подходы по обеспечению эффективного функционирования и совершенствование систем качества.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление качеством в системе здравоохранения» относится к циклу Б1. Дисциплины (модули) части, формируемая участниками образовательных отношений.

Основные знания, необходимые для изучения данной дисциплины, формируются предшествующей дисциплиной «Экономика организации в здравоохранении».

Дисциплина является предшествующей для прохождения практики: Производственная практика. Преддипломная.

1.4. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины, являются:

- организации различной организационно-правовой формы, включая государственные и общественные учреждения;
- структурные подразделения и функциональные службы организации;
- бизнес-процессы в организации;
- внутриорганизационные и межорганизационные проекты, включая проекты инновационного развития.

1.5. Типы задач профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины направлено на подготовку к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: **организационно-управленческий.**

1.6. Планируемые результаты освоения программы - компетенции выпускников, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Результаты освоения ОПОП (индекс и содержание компетенции)	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства		№ раздела дисциплины № семестра, в которых формируется компетенция
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации	
1	ПК-2. Способен решать организационно-управленческие задачи при организации и мотивации процессов в рамках деятельности руководителя подразделения или организации в целом	ИД ПК-2.1 Владеет знаниями современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Применять знания современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Знаниями современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Ситуационные задачи, тестовые задания	Тест, собеседование, решение ситуационных задач, курсовая работа	Разделы № 1, 2, 3 Семестр №8 Раздел № 3 Семестр №9

Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 252 час, 7 зачетных единиц.

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры	
			№ 8	№ 9
Контактная работа (всего)		80	44	36
в том числе:				
Лекции (Л)		32	18	14
Практические занятия (ПЗ)		48	26	22
Самостоятельная работа (всего)		136	100	36
в том числе:				
- Подготовка к занятиям		50	40	10
- Курсовая работа		46	30	16
- Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации		40	30	10
Вид промежуточной аттестации	экзамен	контактная работа	3	3
		самостоятельная работа	33	33
Общая трудоемкость (часы)		252	144	108
Зачетные единицы		7	4	3

Раздел 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

3.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
1.	ПК - 2	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	<u>Лекция</u> Место и роль управления качеством в системе рыночных отношений. <u>Лекция</u> Качество как экономическая категория. <u>Практические занятия:</u> Терминология в области качества
2.		Теоретические основы управления качеством	<u>Лекция</u> Методологические подходы к проблемам управления качеством. <u>Лекция</u> Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством. <u>Лекция</u> Императив лидерства в управлении качеством <u>Практические занятия:</u> Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством
3.		Системы управления качеством	<u>Лекция</u> Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM) <u>Лекция</u> Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000. <u>Лекция</u> Аудит качества и премии в области качества <u>Лекция</u> Методы управления качеством <u>Практические занятия:</u> - Семь инструментов всеобщего управления качеством. - Методика самооценки - Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 - Метод управления качеством «5S»

3.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1	Производственная практика. Преддипломная			+

3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)		Л	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики		4	6	30	40
2	Теоретические основы управления качеством		14	6	55	75
3	Системы управления качеством		14	36	51	101
Вид промежуточной аттестации:	экзамен	контактная работа				3
		самостоятельная работа				33
Итого:			32	48	136	252

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				8 сем.	9 сем.
1	1	Место и роль управления качеством в системе рыночных отношений.	Качество, как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Цели и задачи курса. Связь с другими дисциплинами.	2	
2		Качество как экономическая категория	Эволюция взглядов на качество. Объекты качества. Характеристика требований к качеству продукции. Качество жизнедеятельности. Аспекты качества. Основные подходы к качеству. Основные экономические категории качества. Особенности управления качеством в здравоохранении	2	
3	2	Методологические подходы к проблемам управления качеством	Теории Эдварда Деминга, Кросби, Джурана, Каору Исикавы, Вальтера Шухарта и др.	4	
4		Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством	Цели управления в обеспечении качества. Комплексные системы обеспечения качества продукции. Принципы управления качеством. Методы управления качеством. Жизненный цикл продукции, спираль качества, модель качества. Функции управления качеством. Политика в области качества. Методы управления качеством в организациях здравоохранения	6	
5		Императив лидерства в управлении качеством	Всеобъемлющая роль лидеров. Ответственность менеджмента за качество. Ценности как один из аспектов качества. Лидерство на всех уровнях. Лидирующая роль менеджеров. Лидерство на уровне исполнителей. Чем отличается присутствие руководителей от их участия. Вовлеченность руководителя.	4	

6	3	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM)	Элементы стратегии TQM. Акцент на потребителя. Акцент на процесс. Непрерывное улучшение. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех. Базирование решений только на фактах.		2
7		Характеристика и особенности международных стандартов ИСО серии 9000	Эволюция стандартов. Стандарты ISO серии 9000. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. Система качества организаций при сертификации на соответствие ISO серии 9000. Применение стандартов ISO серии 9000 в организациях здравоохранения		4
8		Аудит качества и премии в области качества	Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки качества. Сертификационный и внутренний аудит. Самооценка и методика её проведения. Премии качества: Деминга, М. Бэлдриджа, Европейская и Российская премии в области качества.		2
9		Методы управления качеством	Методология бенчмаркинга. Методология Just-in-Time. Методология 5S (Упорядочение). Системы управления качеством в СССР.		6
Итого:				18	14

3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела	Тематика практических занятий	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час)	
				8 сем.	9 сем.
1	1	Терминология в области качества	1. Изучить ГОСТ Р ИСО 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» 2. Выписать основные термины в области управления качеством	6	
2	2	Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством	1.Цели управления в обеспечении качества. 2. Принципы управления качеством. 3. Жизненный цикл продукции при оказании медицинских услуг. 4. Модель качества. 5. Политика в области качества. 6. Особенности управления качеством при оказании медицинских услуг	6	
3	3	Семь инструментов всеобщего управления качеством	1.Диаграммы Парето. 2.Схемы Исикавы. 3.Расслоение. 4.Контрольные листки. 5.Гистограммы. 6.Контрольные карты Шухарта. 7. Графики	6	
4		Методика самооценки	Методика самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента (методика Д.Маслова) <i>Практическая подготовка</i>	2 6	
5	6	Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000	Изучить структуру стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 и приобрести навыки работы с ними. Применение стандартов ISO серии 9000 в организациях здравоохранения РФ.		14
6		Метод управления качеством «5S»	Применение метода управления качеством «5S» (Упорядочение) в организациях здравоохранения		8
Итого:				26	22

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	8	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	Подготовка к занятиям, подготовка к текущему и промежуточному контролю, курсовая работа	30
2		Теоретические основы управления качеством	Подготовка к занятиям, подготовка к текущему и промежуточному контролю, курсовая работа	55
3		Системы управления качеством	Подготовка к занятиям, подготовка к текущему и промежуточному контролю, курсовая работа	15
Итого часов в семестре:				100
4	9	Системы управления качеством	Курсовая работа, подготовка к текущему и промежуточному контролю	36
Итого часов в семестре:				36
Всего часов на самостоятельную работу:				136

3.7. Лабораторный практикум – не предусмотрен учебным планом

3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

Примерная тематика курсовых работ:

1. Качество как фактор конкурентоспособности предприятия на примере...
2. Управление качеством обслуживания гостиниц на примере
3. Техническое регулирование качеством и его реализация на предприятии....
4. Сертификация как средство повышения качества продукции и услуг на примере...
5. Оценка эффективности системы менеджмента качества на примере....
6. Управление качеством продукции /услуг на примере.....
7. Разработка системы управления качеством продукции предприятия на основе стандартов ISO 9000 на примере предприятия....
8. Маркетинг в системе управление качеством на предприятии на примере....
9. Организация работ по сертификации продукции на предприятии...
10. Совершенствование системы управления качеством продукции с учётом требований международных стандартов на примере....
11. Международный опыт обеспечения и управлении качеством продукции и его реализация на предприятии...
12. Квалификация сотрудников и персонала как фактор повышения качества продукции на предприятии...
13. Государственная система стандартов как гарант качеств продукции на примере...
14. Общие закономерности процесса внедрения системы качества на предприятии на примере...
15. Система управление качеством в образовательном учреждении на примере...
16. Анализ и проектирование системы аттестации персонала на предприятии, как метод управления качеством...
17. Инструменты и методы управления качеством продукции и их реализация на предприятии...
18. Анализ эффективности системы качества на предприятии...
19. Разработка стратегии управления качеством на предприятии...
20. Управление качеством продукции в сфере её производства на примере...
21. Административное управление качеством продукции на предприятии...
22. Аудит и сертификация системы управления качеством на предприятии...
23. Статистические методы оценки качества продукции и их роль в совершенствовании системы управления качеством предприятия на примере...
24. Совершенствование системы управления предприятием на основе менеджмента качества на примере...

25. Механизм оценки эффективности затрат в системе менеджмента качества на примере....
26. Уровень качества продукции/услуг – надёжный индикатор экономического состояния предприятия....
27. Управление качеством строительной продукции на примере...
28. Методы управления качеством и их реализация на примере...
29. Управление качеством продукции и контроль за её обеспечением на примере....
30. Управление качеством и каналов сбыта продукции на предприятии...
31. Управление качеством окружающей среды на примере предприятия...
32. Роль стандартов на продукцию (услуги) в процессе управления качеством продукции (услуги) на пример....
33. Процессы контроля качеством продукции на предприятии....
34. Управление качеством обслуживания клиентов на примере....
35. Экономические механизмы управления качеством на предприятии...
36. Метод бенчмаркинга в управлении качеством на предприятии...
37. Применение метода «Бережливое производство» в совершенствовании системы управления качеством на предприятии...
38. Применение метода «6 сигм» в совершенствовании системы управления качеством на предприятии....
39. Инструменты управления качеством в системе управления качеством на предприятии....
40. Планирование качества продукции как элемент системы управления качеством на предприятии...
41. Процессный подход в системе управления качеством продукции на примере предприятия....
42. Системный подход в системе управления качеством продукции на предприятии...
43. Квалиметрия и управление качеством продукции на предприятии
44. Система управления качеством в сфере сервиса на примере....
45. Организация и контроль качества на предприятиях бытового обслуживания на примере....
46. Современные методы менеджмента качества и их применение в реальном производстве
47. Системы менеджмента качества (на примере конкретных организаций)
48. Статистические шкалы (примеры практического использования)
49. Закон о техническом регулировании и его реализация на практике
50. Международная стандартизация и её влияние на становление системы стандартизации на предприятии...
51. Система российской стандартизации и её реализация на предприятии...
52. Сертификация качества продукции и её реализация в практике работы предприятия...
53. Состояние системы качества на предприятии....
54. Мотивация внедрения качества на предприятии...
55. Эффективность качества и ее оценка в практике работы предприятия...
56. Формирование системы и процессов управления качеством на предприятии...
57. Диверсификация менеджмента качества и жизненный цикл продукции на примере работы предприятия...
58. Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000 и её реализация на предприятии...
59. Современные проблемы пути решения сертификации систем качества (по стандарту ИСО 9000) на предприятии...
60. Взаимовыгодные взаимоотношения с потребителями продукции как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
61. Взаимовыгодные взаимоотношения с поставщиками как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
62. Постоянное улучшение как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
63. Ориентация на потребителя как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
64. Лидерство руководителя как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
65. Процессный подход как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...

Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

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

4.1.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Управление качеством: учебник для вузов	Рожков В.Н.	– М.: Форум, 2012. – 336с.	10	-

4.1.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд.	Михеева Е.Н.	- М.: Дашков и К, 2017.	-	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие.	Мазур И.И.	.- М.: Изд-во Омега-Л, 2006	10	-

4.2. Нормативная база

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Международная организация по стандартизации ISO: www.iso.org
2. Менеджмент качества: www.quality.eur.ru

4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются: презентации по теме лекций

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),
2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).
4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)
5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),

7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 150-249 Node 1 year Educational Renewal License, срок использования с 29.04.2021 до 24.08.2022 г., номер лицензии 280E-210429-102703-540-3202,

8. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),

9. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016 г.

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
- 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
- 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
- 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>
- 7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

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

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

Наименование специализированных помещений	Номер кабинета, адрес	Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях
- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	№ 407 г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), компьютеры с выходом в интернет, мультимедиа проектор, экран, информационно-меловая доска
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	№ 414, 415 г.Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель, компьютеры с выходом в интернет, мультимедиа проектор, экран, информационно-меловая доска
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	№ 407 г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель, компьютеры с выходом в интернет, мультимедиа проектор, экран, информационно-меловая доска
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	№ 415 г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель информационно-меловая доска
- помещения для самостоятельной работы	Читальный зал библиотеки г. Киров, ул. К. Маркса, 137 (1 корпус)	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на контактную работу.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают клас-

сические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по применению методов личного экономического и финансового планирования для достижения финансовых целей, использовать финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролировать собственные экономические и финансовые риски.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины (модуля) в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении всех тем дисциплины. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям и курсовой работам, к экзамену, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия:

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области «Управление качеством в системе здравоохранения».

Практические занятия проводятся в виде собеседований, обсуждений, решения ситуационных задач, тестовых заданий.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебного дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются семинары традиционной формы при проведении практических занятий.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Управление качеством в системе здравоохранения» включает написание курсовой работы, подготовку к занятиям, к текущему контролю и промежуточной аттестации.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Управление качеством в системе здравоохранения» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Написание курсовой работы способствуют формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, формирует способность к экономическому анализу. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме решения ситуационных задач и тестовых заданий.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием теста, собеседования, решения ситуационных задач и выполнения курсовой работ. Для промежуточной аттестации дисциплины используется пятибалльная система оценки.

5.1. Методика применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при проведении занятий и на этапах текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий по дисциплине осуществляется в соответствии с «Порядком реализации электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России», введенным в действие 01.11.2017, приказ № 476-ОД.

Дистанционное обучение реализуется в электронно-информационной образовательной среде Университета, включающей электронные информационные и образовательные ресурсы, информационные и телекоммуникационные технологии, технологические средства, и обеспечивающей освоение обучающимися программы в полном объеме независимо от места нахождения.

Электронное обучение (ЭО) – организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и преподавателя.

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) – образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателя. Дистанционное обучение – это одна из форм обучения.

При использовании ЭО и ДОТ каждый обучающийся обеспечивается доступом к средствам электронного обучения и основному информационному ресурсу в объеме часов учебного плана, необходимых для освоения программы.

В практике применения дистанционного обучения по дисциплине используются методики синхронного и асинхронного обучения.

Методика синхронного дистанционного обучения предусматривает общение обучающегося и преподавателя в режиме реального времени – on-line общение. Используются следующие технологии on-line: вебинары (или видеоконференции), аудиоконференции, чаты.

Методика асинхронного дистанционного обучения применяется, когда невозможно общение между преподавателем и обучающимся в реальном времени – так называемое off-line общение, общение в режиме с отложенным ответом. Используются следующие технологии off-line: электронная почта, рассылки, форумы.

Наибольшая эффективность при дистанционном обучении достигается при использовании смешанных методик дистанционного обучения, при этом подразумевается, что программа обучения строится как из элементов синхронной, так и из элементов асинхронной методики обучения.

Учебный процесс с использованием дистанционных образовательных технологий осуществляется посредством:

- размещения учебного материала на образовательном сайте Университета;
- сопровождения электронного обучения;
- организации и проведения консультаций в режиме «on-line» и «off-line»;
- организации обратной связи с обучающимися в режиме «on-line» и «off-line»;
- обеспечения методической помощи обучающимся через взаимодействие участников учебного процесса с использованием всех доступных современных телекоммуникационных средств, одобренных локальными нормативными актами;
- организации самостоятельной работы обучающихся путем обеспечения удаленного доступа к образовательным ресурсам (ЭБС, материалам, размещенным на образовательном сайте);
- контроля достижения запланированных результатов обучения по дисциплине обучающимися в режиме «on-line» и «off-line»;
- идентификации личности обучающегося.

Реализация программы в электронной форме начинается с проведения организационной встречи с обучающимися посредством видеоконференции (вебинара).

При этом преподаватель информирует обучающихся о технических требованиях к оборудованию и каналам связи, осуществляет предварительную проверку связи с обучающимися, создание и настройку вебинара. Преподаватель также сверяет предварительный список обучающихся с фактически присутствующими, информирует их о режиме занятий, особенностях образовательного процесса, правилах внутреннего распорядка, графике учебного процесса.

После проведения установочного вебинара учебный процесс может быть реализован асинхронно (обучающийся осваивает учебный материал в любое удобное для него время и общается с преподавателем с использованием средств телекоммуникаций в режиме отложенного времени) или синхронно (проведение учебных мероприятий и общение обучающегося с преподавателем в режиме реального времени).

Преподаватель самостоятельно определяет порядок оказания учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

При дистанционном обучении важным аспектом является общение между участниками учебного процесса, обязательные консультации преподавателя. При этом общение между обучающимися и преподавателем происходит удаленно, посредством средств телекоммуникаций.

В содержание консультаций входят:

- разъяснение обучающимся общей технологии применения элементов ЭО и ДОТ, приемов и способов работы с предоставленными им учебно-методическими материалами, принципов самоорганизации учебного процесса;

- советы и рекомендации по изучению программы дисциплины и подготовке к промежуточной аттестации;

- анализ поступивших вопросов, ответы на вопросы обучающихся;

- разработка отдельных рекомендаций по изучению частей (разделов, тем) дисциплины, по подготовке к текущей и промежуточной аттестации.

Также осуществляются индивидуальные консультации обучающихся в ходе выполнения ими письменных работ.

Обязательным компонентом системы дистанционного обучения по дисциплине является электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК), который включает электронные аналоги печатных учебных изданий (учебников), самостоятельные электронные учебные издания (учебники), дидактические материалы для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации, аудио- и видеоматериалы, другие специализированные компоненты (текстовые, звуковые, мультимедийные). ЭУМК обеспечивает в соответствии с программой организацию обучения, самостоятельной работы обучающихся, тренинги путем предоставления обучающимся необходимых учебных материалов, специально разработанных для реализации электронного обучения, контроль знаний. ЭУМК размещается в электронно-библиотечных системах и на образовательном сайте Университета.

Используемые виды учебной работы по дисциплине при применении ЭО и ДОТ:

№ п/п	Виды занятий/работ	Виды учебной работы обучающихся	
		Контактная работа (on-line и off-line)	Самостоятельная работа
1	Лекции	- веб-лекции (вебинары) - видеолекции - лекции-презентации	- работа с архивами проведенных занятий - работа с опорными конспектами лекций - выполнение контрольных заданий
2	Практические, семинарские занятия	- видеоконференции - вебинары - семинары в чате - видеодоклады	- работа с архивами проведенных занятий - самостоятельное изучение учебных и методических материалов

		<ul style="list-style-type: none"> - семинары-форумы - веб-тренинги - видеозащита работ 	<ul style="list-style-type: none"> - решение тестовых заданий и ситуационных задач - работа по планам занятий - самостоятельное выполнение заданий и отправка их на проверку преподавателю - выполнение тематических рефератов
3	Консультации (групповые и индивидуальные)	<ul style="list-style-type: none"> - видеоконсультации - веб-консультации - консультации в чате 	<ul style="list-style-type: none"> - консультации-форумы (или консультации в чате) - консультации посредством образовательного сайта
4	Контрольные, проверочные, самостоятельные работы	<ul style="list-style-type: none"> - видеозащиты выполненных курсовых работ - тестирование 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с архивами проведенных занятий - самостоятельное изучение учебных и методических материалов - решение тестовых заданий и ситуационных задач - выполнение контрольных / проверочных / самостоятельных работ/ курсовой работы

При реализации программы или ее частей с применением электронного обучения и дистанционных технологий кафедра ведет учет и хранение результатов освоения обучающимися дисциплины на бумажном носителе и (или) в электронно-цифровой форме (на образовательном сайте, в системе INDIGO).

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине с применением ЭО и ДОТ осуществляется посредством собеседования (on-line), компьютерного тестирования или выполнения письменных работ (on-line или off-line).

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесобразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является экзамен. На экзамене обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.
4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Раздел 8. Особенности учебно-методического обеспечения образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

8.1. Выбор методов обучения

Выбор методов обучения осуществляется, исходя из их доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающимися-инвалидов и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в группе.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумеваются две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

8.2. Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Учебно-методические материалы, в том числе для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<i>Категории обучающихся</i>	<i>Формы</i>
С нарушением слуха	- в печатной форме - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом

	- в форме электронного документа - в форме аудиофайла
С ограничением двигательных функций	- в печатной форме - в форме электронного документа - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

8.3. Проведение текущего контроля и промежуточной аттестации с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы оценочные средства, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Форма проведения текущего контроля и промежуточной аттестации для обучающихся -инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающемуся-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на этапе промежуточной аттестации.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<i>Категории обучающихся</i>	<i>Виды оценочных средств</i>	<i>Формы контроля и оценки результатов обучения</i>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С ограничением двигательных функций	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

8.4. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1) для инвалидов и лиц с ОВЗ по зрению:

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- наличие альтернативной версии официального сайта Университета в сети «Интернет» для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими;
- размещение аудиторных занятий преимущественно в аудиториях, расположенных на первых этажах корпусов Университета;
- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий, которая выполняется крупным рельефно-контрастным шрифтом на белом или желтом фоне и дублируется шрифтом Брайля;
- предоставление доступа к учебно-методическим материалам, выполненным в альтернативных форматах печатных материалов или аудиофайлов;
- наличие электронных луп, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных для обучающихся с нарушениями зрения формах;
- предоставление возможности прохождения промежуточной аттестации с применением специальных средств.

2) для инвалидов и лиц с ОВЗ по слуху:

- присутствие сурдопереводчика (при необходимости), оказывающего обучающемуся необходимую помощь при проведении аудиторных занятий, прохождении промежуточной аттестации;

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров);

- наличие звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств, компьютерной техники, аудиотехники (акустические усилители и колонки), видеотехники (мультимедийный проектор, телевизор), электронная доска, документ-камера, мультимедийная система, видеоматериалы.

3) для инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих ограничения двигательных функций:

- обеспечение доступа обучающегося, имеющего нарушения опорно-двигательного аппарата, в здание Университета;

- организация проведения аудиторных занятий в аудиториях, расположенных только на первых этажах корпусов Университета;

- размещение в доступных для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий, которая располагается на уровне, удобном для восприятия такого обучающегося;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь при проведении аудиторных занятий, прохождении промежуточной аттестации;

- наличие компьютерной техники, адаптированной для инвалидов со специальным программным обеспечением, альтернативных устройств ввода информации и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата формах;

4) для инвалидов и лиц с ОВЗ с другими нарушениями или со сложными дефектами - определяется индивидуально, с учетом медицинских показаний и ИПРА.

Приложение А к рабочей программе дисциплины

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»**

Направление подготовки - 38.03.02 Менеджмент
Направленность – Менеджмент в здравоохранении
Форма обучения – очно-заочная

Раздел 1. Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики

Тема 1.1: Терминология в области качества

Цель: Формирование знаний терминологии в области качества

Задачи: Изучить основные понятия и термины системы менеджмента качества

Обучающийся должен знать: Основные термины и понятия в области качества

Обучающийся должен уметь: Работать со стандартом ГОСТ Р ИСО 9000 «СМК Основные положения и словарь». Использовать при изучении дисциплины основные термины

Обучающийся должен владеть: терминологией в области качества

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия

1. Что такое процесс?
2. Чем отличаются предупреждающие действия от корректирующих действий?
3. Почему коррекция не способствует улучшению качества?
4. В чем различие валидации и верификации?

2. Практическая работа.

1. Изучить стандарт ГОСТ Р ИСО 9000. «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. Выписать основные термины в области управления качеством

3. Проанализировать ситуационную задачу и ответить на вопрос:

Задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: *«Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».*

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

- 1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций.
- 2) Ответить на вопросы для самоконтроля:
 1. На примере любой продукции или услуги назвать необходимые, желаемые и оригинальные характеристики.
 2. Какие аутопотребности сотрудников необходимо учитывать руководителю и почему?
 3. Дать характеристику национальному аспекту качества с точки зрения российского менталитета.
 4. Какие особенности характерны маркетинговой концепции качества?
- 3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:
 - 1. Представление о качестве основано на:**
 - а) требованиях и пожеланиях потребителей;
 - б) принципах деятельности производителей;
 - в) законодательных требованиях государства.
 - 2. Ценность продукции для производителя – это:**
 - а) максимально-возможная цена продукции;
 - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - в) высокое качество продукции.
 - 3. Ценность продукции для потребителя – это:**
 - а) низкая цена без учета качества продукции;
 - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - в) разумное сочетание цены и качества.
 - 4. Управление качеством:**
 - а) включает менеджмент качества;
 - б) то же, что менеджмент качества;
 - в) является частью общего менеджмента.
 - 5. Планирование качества – это:**
 - а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
 - б) определение характеристик качества нового изделия;
 - в) планирование производства бездефектной продукции.
- 4) *Подготовка курсовой работы.*
Темы представлены в Приложении Б.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:
 1. www.iso.org
 2. www.quality.eup.ru

Раздел 2: Теоретические основы управления качеством

Тема 2.1. Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством

Цель: изучить изменение взглядов на понятие качество. Изучить основные элементы качества и подходы.

Задачи: изучить: 1. Цели управления в обеспечении качества. 2. Принципы управления качеством. 3. Жизненный цикл продукции. 4. Модель качества. 5. Политика в области качества

Обучающийся должен знать: эволюцию взглядов на качество, модель качества

Обучающийся должен уметь: применять основные подходы и принципы управления качеством.

Обучающийся должен владеть: навыками постановки целей и выбору путей их достижения,

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Практическая работа. Смоделировать управление качеством в организации здравоохранения. Проанализировать проблемы данной организации и пути улучшения. Проанализировать полученный результат. Выявить упущенные возможности и определить последствия этих возможностей для смоделированного предприятия.

2. Проанализировать ситуационную задачу

Задача 1. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. *«Неустанная погоня за совершенством»* — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: *«Что вы производите?»* Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: *«Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке».*

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. К каждому пронумерованному названию подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б):

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Экономический аспект качества | а. Развитие личности, степень полезности труда. |
| 2. Политический аспект качества | б. Новые технологические линии являются основой для совершенствования качества. |
| 3. Технический аспект качества | в. Образ мышления в области качества. |
| 4. Социальный аспект качества | г. Безопасность жизни и здоровья. |
| 5. Экологический аспект качества | д. Уровень доходов населения, уровень безработицы |
| 6. Моральный аспект качества | е. Высокое качество труда и высокий уровень образования. |
| 7. Национальный аспект качества | |

2. К каждому пронумерованному названию принципа управления качеством подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б):

- | | |
|---|---|
| 1. Ориентации на потребителя. | а. Необходимо проводить измерения и сбор достоверных и точных данных. |
| 2. Принятие решений, основанных на фактах. | б. Без высокого качества материалов невозможно обеспечить должное качество готовой продукции. |
| 3. Системный подход к менеджменту. | в. Руководитель личным примером показывает приверженность качеству. |
| 4. Лидерство руководителя. | г. Маркетинговый подход к управлению качеством. |
| 5. Вовлечение работников. | д. Управление совокупностью взаимосвязанных процессов. |
| 6. Постоянное улучшение. | е. Служащие всех уровней – это сущность организации. |
| 7. Процессный подход. | |
| 8. Взаимовыгодное отношение с поставщиками. | |

3. Допишите основные составляющие инпотребностей:

1. качество.....

2. качество.....
3. качество.....
4. качество.....
5. качество.....

4. Опишите основные элементы качества:

1. Объектом качества могут быть.....
2. Потребности (какие?)
3. ?

5. Заполните таблицу, описав конечный результат процессов триады качества Дж. Джурана на конкретном примере.

ПРОЦЕСС	ЕГО СУЩНОСТЬ	КОНЕЧНЫЙ РЕ-ЗУЛЬТАТ
Планирование качества	Процесс подготовки к тому, чтобы удовлетворить цели качества	
?	Процесс достижения целям качества в ходе выполненных операций	
?	Разрыв с предшествующим уровнем характеристик	

6. Запиши номера определений, какие относятся к постулатам Э. Деминга, а какие относятся к принципам Ф. Кросби.

1. Качество измеряется деньгами.
2. Постоянство цели.
3. Отсутствие барьеров между подразделениями.
4. Стандарт качества – это отсутствие дефектов.
5. Нельзя делать закупки, исходя только из цен.
6. Качество – это соответствие требованиям.
7. Качество достигается предупреждением.
8. Постоянное совершенствование.
9. Наличие современных методов обучения.

7. Запишите название функций управления качеством, которым даны определения:

1. Эта функция подразумевает меры по реализации продукции и соблюдению способов продаж товара, предусмотренных планом.
 2. Эта функция подразумевает проектирование.
 3. Эта функция осуществляется как на стадии изготовления, так и путем выявления истинных достоинств товара после поступления его на рынок.
 4. Эта функция воплощение запроецированного качества в готовую продукцию.
- Что составляют данные функции?

3) Подготовить конспект по вопросам:

1. Особенности развития управления качеством в России (НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП, СИБ и др)
2. Научные походы американской школы управления качеством (Э.Деминг, Г. Фейгербаум и др.);
3. Научные походы японской школы управления качеством (К. Исикава, Т. Тагути, С. Синго и др.);
4. Взаимосвязь понятий «качество» и «конкурентоспособность».
5. Современные модели управления качеством, их сходства и отличия.
6. Роль лидера в управлении качеством
7. Роль персонала в управлении качеством

8. Методы классификации затрат на качество

4) Подготовка курсовой работы.

Темы представлены в Приложении Б.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И.- М.: Изд-во Омега-Л, 2006

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org

2. www.quality.eur.ru

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.1. Семь инструментов всеобщего управления качеством

Цель: Сформировать умения по применению основных инструментов качества

Задачи: Освоить 7 основных инструментов управления качеством: 1. Диаграммы Парето. 2. Схемы Исикавы. 3. Расслоение. 4. Контрольные листки. 5. Гистограммы. 6. Контрольные карты Шухарта. 7. Графики

Обучающийся должен знать: Теоретические основы семи инструментов управления качеством

Обучающийся должен уметь: Использовать 7 основных методов управления качеством в организации

Обучающийся должен владеть: навыками использования основных инструментов качества

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

1. Для чего используется схема Исикавы?

2. В каких случаях применяют контрольные карты Шухарта?

2. Практическая работа.

1. Составление контрольных листков по ситуационной задаче (раздаточный материал)

2. Построение карты Шухарта на основе контрольных листов

3. Построение гистограммы

4. Построение схемы Исикавы по ситуационной задаче (раздаточный материал)

3. Решить ситуационные задачи:

Задача 1.

Условие: На молочном заводе выбиралась упаковка для творога. Исследовался творог 9% жирности. Были взяты 4 вида упаковки: пергамент, ПВХ, кашированная фольга и полистироловый стаканчик. Измерения проводились на 1, 2, 3, 4 и 5-е сутки.

В пергаменте: кислотность творога составила соответственно - 201, 202, 203, 205, 205 Т°: жирность - 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 70%, 67%, 65%, 60%. В ПВХ: кислотность – 202, 203, 204, 210, 210 Т°: жирность - 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 73%, 70%, 68%, 65%.

В кашированной фольге: 201, 201, 203, 205, 210 Т°: жирность- 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 70%, 68%, 65%, 62%.

В полистироле – 203, 205, 210, 215, 220 Т°: жирность- 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 73%, 73%, 72%, 72%.

Стоимость упаковки в % отношении от стоимости изделия: пергамент составил 1,36 % от стоимости изделия: кашированная фольга 2.2%, полистерол и ПВХ – 9,2%.

Задание: 1. Составить контрольные листки, для возможности проведения анализа по изучению влияния упаковки на качество творога в процессе хранения.

2. Составить контрольную карту Шухарта для отслеживания изменения кислотности в разных видах упаковки. Если пределы кислотности для 9% творога составляют 150 – 220 Т°.

3. Составить гистограмму по влиянию упаковки на изменение влажности.

4. Составьте гистограмму для анализа стоимость упаковки.

5. В какой ситуации, какой вид упаковки можно выбрать производителю творога?

Задача 2.

Задание: в поликлинике было много жалоб пациентов на работу регистратуры. Составить диаграмму Исикавы, чтобы выяснить причины жалоб.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Сколько используется в качестве основных методов (инструментов) качества по стандартам?

1. 5;

2. 6;

3. 7;*

4. 8;

2. Какие данные используются при построении гистограммы?

1. переменные;

2. аналитические;

3. обобщенные;

4. измеряемые;*

5. совокупные.

3. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?

1. совершенствование методов контроля;

2. разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;

3. предупреждение брака;*

4. изменения методов наказания за допущенный брак;

5. совершенствование технологического режима.

4. Целью какого метода контроля является исключение случайных изменений качества продукции?

1. гносеологического;

2. аналитического;

3. статистического;*

4. математического анализа;

5. социального.

5. С какого документа о проверке качества продукции начинается превращение мнений и предположений в факты?

1. гистограмма;

2. диаграмма рассеяния;

3. контрольная карта;

4. контрольный листок;*

6. Какой метод контроля качества используется, когда требуется предоставить относительную важность всех проблем с целью выявления отправной точки для решения проблем?

1. гистограмма;

2. диаграмма рассеяния;
3. контрольная карта;
4. контрольный листок;
5. диаграмма Парето.*

3) Подготовить конспект по вопросам:

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмент качества
2. Процессный и системный подходы в управлении качеством
3. 7 классических инструментов качества
4. 7 современных инструментов качества
5. Метод определения надежности технологического процесса

4) *Подготовка курсовой работы.*

Темы представлены в Приложении Б.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И. .- М.: Изд-во Омега-Л, 2006

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org

2. www.quality.eur.ru

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.2. Методика самооценки

Цель: освоение методики самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента, разработанная к.э.н. Д. Масловым

Задачи: провести оценку управления организацией по методике Д. Маслова

Обучающийся должен знать: экономические основы поведения организаций

Обучающийся должен уметь: оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности

Обучающийся должен владеть: способностью к экономическому образу мышления

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

Практическая подготовка к проведению самооценки менеджмента организации.

1. Провести оценку управления исследуемой организацией по методике самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента, разработанная к.э.н. Д. Масловым:

- оценить уровень развития (зрелости) менеджмента организации;
- построить коммуникационный профиль на основе двусторонней оценки (руководители и сотрудники);
- провести анализ коэффициента адекватности менеджмента;
- определение коэффициента согласия в коллективе по каждому критерию оценки;
- с помощью матрицы возможности определить степень возможности улучшений по каждому исследуемому показателю.

2. На основе полученных результатов оценки сделать посменное заключение по системе управления исследуемой организации.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

1. При подготовке к аудиторной работы внеаудиторно обучающему необходимо провести анкетирование с помощью стандартной анкеты экспресс-оценки по методике Д. Маслова. Проанкетировать не менее 3 руководителей (любого уровня управления) и не менее 7 сотрудников, желательно из одной организации.
2. Провести обработку полученных анкет. Рассчитать средние показатели по критериям оценки.

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.3. Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000

Цель: Формирование умений и навыков работы со стандартами по системе менеджмента качества.

Задачи: Изучить структуру стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 и приобрести навыки работы с ними.

Обучающийся должен знать: Структуру стандартов. Основные требования стандартов

Обучающийся должен уметь: Работать со стандартами и применять их требования в организациях с различным видом деятельности

Обучающийся должен владеть: Навыками устанавливать соответствие характеристик стандартам и другим документам.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

1. Какие стандарты стали основой стандартов ИСО 900?
2. Какие элементы образуют систему качества?
3. Перечислить ситуации использования стандартов качества.

2. Практическая работа.

1. Описать основные направления требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001
2. Изучить структуру стандарта ГОСТ Р ИСО 9001
3. Изучить структуру стандарта ГОСТ Р ИСО 9004
4. Выявить общность и отличия стандартов ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Сертификация – это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям; *
- в) согласование поставщиком и потребителем требований к качеству.

2. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

3. Аккредитация – это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории; *
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.

4. Сертификация всегда носит:

- а) добровольный характер по всем видам продукции;
- б) обязательный характер по всем видам продукции;
- в) законодательно установленные виды продукции, подлежащие обязательной сертификации. *

5. ГОСТ Р ИСО 9004 определяет...

- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
- 2) требования к СМК;
- 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.*

6. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; *
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

7. Затраты на несоответствие – это:

- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза; *
- б) затраты на исправление дефектов;
- в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

8. Для организации и потребителя важное значение имеет:

- а) решение проблем, связанных с производством товаров;
- б) решение проблем, связанных с выгодами, затратами и рисками; *
- в) решение проблем, связанных с хранением товара или продвижением его на рынок.

9. Домик качества – это:

- а) таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования функции качества; *
- б) лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;
- в) эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.

10. Рейтинг потребительских требований – это:

- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
- б) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции. *
- в) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;

11. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов; *
- б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;
- в) только для существующих продуктов и процессов.

12. Стратификация – это:

- а) процесс разработки и упорядочения данных;
- б) разработка экономических критериев и переменных с целью достижения максимального качества;
- в) процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным; *

13. Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

14. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

15. Методы «точно вовремя» - это:

- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
- б) методы своевременности разработки планов реструктуризации;
- в) методы выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

16. Методы управления знаниями – это:

- а) методы обучения персонала предприятия;
- б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами; *
- в) распространение информации о предприятии.

17. Реструктуризация – это:

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;

в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия. *

3) Подготовить конспект по вопросам:

1. Примеры успешного внедрения системы менеджмента качества на конкретных предприятиях
2. Система экологического менеджмента
3. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества
4. Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК
5. Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000
6. Особенности и этапы сертификации системы менеджмента качества

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И. .- М.: Изд-во Омега-Л, 2006
2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org
2. www.quality.eup.ru

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.4. Метод управления качеством «5S»

Цель: формировать навыки использования технологий управления качеством в здравоохранении

Задачи: получение практических навыков применения инструмента «5S»

Обучающийся должен знать: основные шаги внедрения метода «5S»

Обучающийся должен уметь: применять шаги внедрения метода «5S»

Обучающийся должен владеть: методикой системы «5S»

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

1. Что такое бережливое производство?
2. Где и как бережливое производство применяется в здравоохранении? Привести примеры.
3. В чем особенность применения бережливых технологий в медицинских организациях?

2. Практическая работа

1. Изучить и законспектировать основные аспекты стандарта ГОСТ Р 56906-2016 Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S).

2. Ответить на вопросы теста:

Тест «Знаю ли я систему 5S»						
№ п/п	Вопрос	Варианты ответа				
1	Система 5S – это система...	1...стандартизации рабочего пространства	2...организации рабочего пространства, обеспечивающая безопасное и эффективное выполнение работ	3...управления персоналом в условиях рынка		
2	Внедрение системы 5 S предполагает реализациюшагов	1. 5	2. 7		3. 12	
3	Какие выгоды от внедрения системы 5 S получает организа-	1.рост качества продукции	2.сокращение количества брака по причине	3.поддержание постоянного по-	4.повышение скорости выполнения	5.экономия средств на меры по оптимизации производственного процесса

	ция? (несколько вариантов ответа)		ошибок работников	рядка на рабочем месте	заданий	
4	Какие выгоды от внедрения системы 5 S получает руководитель ? (несколько вариантов ответа)	1.улучшение психологического климата в коллективе	2. снижение вероятности несчастных случаев	3.управляемость и прозрачность рабочего процесса	4.рост качества продукции	5.снижение утомляемости
5	Какие выгоды от внедрения системы 5 S получает сотрудник организации? (несколько вариантов ответа)	1. снижение утомляемости	2. снижение количества ошибок работников	3.сокращение времени на поиски, ожидания и другие потери.	4.поддержание постоянного порядка на рабочем месте	5.управляемость и прозрачность рабочего процесса
6	5 S это.....	1.- Система - Структура - Стандарт - Соответствие - Сотрудники	2.- Сознание проблем - Сортировка проблем - Соблюдение требований - Стандартизация - Соответствие	3. -Сортировка -Соблюдение порядка -Содержание в чистоте - Стандартизация -Совершенствование		
7	Почему при внедрении системы 5 S в первую очередь необходимо избавляться от ненужного?	1.Ненужные предметы ведут к потере пространства, времени и денег.	2.Ненужные предметы ведут к затруднению в стандартизации технологического процесса	3.Ненужные предметы ведут к снижению вероятности несчастных случаев		
8	Кто организует рабочее место, согласно системы 5 S?	1.Тот, кто отвечает за технику безопасности в организации	2.Тот, кто будет пользоваться этим рабочим местом	3. Тот, кто будет управлять сотрудником, работающим на данном рабочем месте		
9	Система 5S это	1.генеральная уборка производственной среды	2. система стандартизации рабочего места	3.Это стиль отношения к рабочей среде, её организации и безопасности.		
10	Внедрение системы 5S необходимо начинать	1. с воспитания дисциплины в коллективе	2.со стандартизации правил	3.с воспитания ответственности у персонала	4.с анализа исходной ситуации	

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

- 1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием стандарта ГОСТ Р 56906-2016 Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S)
- 2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Тест «Понял ли я метод 5S»						
№ п/п	Вопрос	Варианты ответа				
1	Для чего необходимо организации внедрение Система 5S?	1.Для стандартизации процессов в организации	2. Для наведения порядка	3. Для сокращения затрат		
2	Кто в организации несет ответственность за результативность и эффективность внедрения метода 5S?	1.Руководитель рабочей группы по внедрению метода 5S	2.Высшее руководство организации	3.Руководитель подразделения, где апробируется метод 5S		
3	Какие выгоды от внедрения системы 5S получает организация? (несколько вариантов ответа)	1.рост качества продукции	2.сокращение количества брака по причине ошибок работников	3.поддержание постоянного порядка на рабочем месте	4.повышение скорости выполнения заданий	5.экономия средств на меры по оптимизации производственного процесса

4	Задачи метода 5S (несколько вариантов ответа)	1.Поиск и сокращение всех видов потерь	2.Поиск проблем в управлении персоналом	3. Повышение мобильности персонала	4.Повышение качества производимой продукции	5. Повышение уровня вовлеченности персонала в процесс улучшения рабочего пространства
5	Как по-другому называется метод 5S?	1.Системное производство	2.Стандартизированное производство	3. Безопасное производство	4. Бережливое производство	
6	Что является объектом применения метода 5S?	1. Вся организация	2. Рабочее пространство и рабочее место	3. Отдельно взятое подразделение организации		
7	Что является основой первого шага «Сортировка» при внедрении метода 5S?	1.Разделение предметов на «нужные» и «ненужные»	2. Разделение предметов на «стандартизированные» и «не стандартизированные»	3.Разделение предметов по удобствам расположения		
8	Что в себя включает шаг «Стандартизация» при внедрении метода 5S?	1.Стандартизация выпускаемой продукции	2.Стандартизация производственного процесса	3.Стандартизация рабочего места		
9	Система 5S это	1.генеральная уборка производственной среды	2. система стандартизации рабочего места	3.Это стиль отношения к рабочей среде, её организации и безопасности.		
10	Чем заканчивается внедрение метода 5S?	1. Стандартизацией всех процессов и объектов организации	2. Непрерывным поддержанием и развитием результатов	3.Системой аудитов	4.Безопасностью производственного процесса	

Рекомендуемая литература:

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org
2. www.quality.eup.ru
3. Консультант Плюс

Кафедра менеджмента и товароведения

Приложение Б к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине**

«Управление качеством в системе здравоохранении»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность – Менеджмент в здравоохранении
Форма обучения – очно-заочная

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
ПК-2. Способен решать организационно-управленческие задачи при организации и мотивации процессов в рамках деятельности руководителя подразделения или организации в целом						
ИД ПК-2.1 1 Владеет знаниями современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности						
Знать	Не знает современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Не в полном объеме знает современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Знает основы современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Знает современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	тестовые задания	Тест, собеседование
Уметь	Не умеет применять знания современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Частично освоено умение применять знания современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Правильно применяет знания современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Самостоятельно применяет знания современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Ситуационные задачи	решение ситуационных задач, выполнение курсовой работы
Владеть	Не владеет способами применения знаний современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Не полностью владеет способами применения знаний современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Способен владеть способами применения знаний современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Владеет способами применения знаний современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Ситуационные задачи	решение ситуационных задач, выполнение курсовой работ

		конкурентоспо- собности	печения конку- рентоспособно- сти			
--	--	----------------------------	---	--	--	--

2. Типовые контрольные задания и иные материалы

2.1. Примерный комплект типовых заданий для оценки сформированности компетенции, критерии оценки

Комплект заданий для оценки сформированности компетенций ПК-2

Вопросы к экзаменационному собеседованию

1. Понятия, место и роль управления качеством
2. Терминология и политика в области качества.
3. Качество как экономическая категория. Общее руководство качеством продукции
4. Эволюция взглядов на качество. Объекты и субъекты качества
5. Характеристика требований к качеству продукции
6. Качество жизнедеятельности
7. Аспекты качества и основные подходы к качеству
8. Затраты и решение ситуационных задач по затратам на качество
9. Основные экономические категории качества и их классификация
10. Организационная структура, обязанности и полномочия персонала
11. Ресурсы, рабочие процедуры и документация
12. Цели управления в обеспечении качества
13. Комплексные системы обеспечения качества продукции
14. Принципы и методы управления качеством
15. Жизненный цикл продукции, спираль и модель качества
16. Функции управления качеством. Политика в области качества
17. Средства управление качеством продукции
18. Постулаты Эдварда Деминга и принципы Кросби
19. Триада Джурана
20. Теории Исикавы, Вальтера Шухарта и другие
21. Элементы стратегии всеобщего управления качеством (TQM)
22. Акцент на потребителя и процесс
23. Непрерывное улучшение
24. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех
25. Базирование решений только на фактах
26. Диаграмма Парето и схема Исикавы
27. Расслоение (стратификация) и контрольные листки
28. Гистограммы, графики (на плоскости) и контрольные карты Шухарта
29. Эволюция стандартов
30. Назначение, объекты и структура базовых стандартов ИСО серии 9000
31. Система качества организаций при сертификации на соответствие ИСО серии 9000
32. Определение, назначение и цели сертификации
33. Сертификация систем качества, продукции, работ и услуг
34. Основные этапы сертификации систем качества
35. Требования стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 при проведении сертификации
36. Планирование и программа проведения проверки, корректирующие действия
37. Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки качества
38. Сертификационный и внутренний аудит
39. Премии качества: Деминга, Бэлдриджа, Европейская, Российская
40. Экономическая эффективность управления качеством
41. Истоки и концепция системы «Упорядочения»

42. Методика развертывания и применение системы «Упорядочения» на производстве

43. Разработка документов для организации работы Совета «Упорядочения»

44. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции

**Тестовые задания (разноуровневые) для текущего контроля и промежуточной аттестации
1 уровень:**

1. Представление о качестве основано на:

- а) требованиях и пожеланиях потребителей; *
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

2. Ценность продукции для производителя – это:

- а) максимально-возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции. *

3. Ценность продукции для потребителя – это:

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества. *

4. Управление качеством:

- а) включает менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества; *
- в) является частью общего менеджмента.

5. Планирование качества – это:

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции; *
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз; *
- в) четыре фазы.

7. «Звезда» качества не включает:

- а) систему мотивации;
- б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами. *

8. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество.*

9. Роль руководства компании в тотальном менеджменте качества (TQM):

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании; *
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

10. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании; *
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

2 уровень:

1. Заполните таблицу, описав конечный результат процессов триады качества Дж. Джурана на конкретном примере.

ПРОЦЕСС	ЕГО СУЩНОСТЬ	КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
---------	--------------	--------------------

Планирование качества	Процесс подготовки к тому, чтобы удовлетворить цели качества	
?	Процесс достижения целям качества в ходе выполненных операций	
?	Разрыв с предшествующим уровнем характеристик	

2. К каждому пронумерованному названию аспекта качества подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б):

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Экономический аспект качества | а. Развитие личности, степень полезности труда. |
| 2. Политический аспект качества | б. Новые технологические линии являются основой для совершенствования качества. |
| 3. Технический аспект качества | в. Образ мышления в области качества. |
| 4. Социальный аспект качества | г. Безопасность жизни и здоровья. |
| 5. Экологический аспект качества | д. Уровень доходов населения, уровень безработицы |
| 6. Моральный аспект качества | е. Высокое качество труда и высокий уровень образования. |
| 7. Национальный аспект качества | |

3. К пронумерованному названию принципа управления качеством подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б):

- | | |
|---|---|
| 1. Ориентации на потребителя. | а. Необходимо проводить измерения и сбор достоверных и точных данных. |
| 2. Принятие решений, основанных на фактах. | б. Без высокого качества материалов невозможно обеспечить должное качество готовой продукции. |
| 3. Системный подход к менеджменту. | в. Руководитель личным примером показывает приверженность качеству. |
| 4. Лидерство руководителя. | г. Маркетинговый подход к управлению качеством. |
| 5. Вовлечение работников. | д. Управление совокупностью взаимосвязанных процессов. |
| 6. Постоянное улучшение. | |
| 7. Процессный подход. | |
| 8. Взаимовыгодное отношение с поставщиками. | |

4. Запиши номера определений, какие относятся к постулатам Э. Деминга, а какие относятся к принципам Ф. Кросби.

1. Качество измеряется деньгами.
2. Постоянство цели.
3. Отсутствие барьеров между подразделениями.
4. Стандарт качества – это отсутствие дефектов.
5. Нельзя делать закупки, исходя только из цен.
6. Качество – это соответствие требованиям.
7. Качество достигается предупреждением.
8. Постоянное совершенствование.
9. Наличие современных методов обучения.

5. Запишите название функций управления качеством, которым даны определения:

1. Эта функция подразумевает меры по реализации продукции и соблюдению способов продаж товара, предусмотренных планом.
2. Эта функция подразумевает проектирование.
3. Эта функция осуществляется как на стадии изготовления, так и путем выявления истинных достоинств товара после поступления его на рынок.
4. Эта функция воплощение запроектированного качества в готовую продукцию.

Что составляют данные функции?

3 уровень:

1. Какая ситуация, описанная ниже соответствует принципу В. Парето 20/80?

1. Выручка в месяц 20 % сотрудников компании составила 80 тыс. долларов
2. 20 % сотрудников цеха допускают 80% брака при производстве мебели *
3. 20% деталей используются в 80% механизмов, выпускающихся предприятием

2. В компании внедрена и сертифицирована система менеджмента качества (СМК) на соответствие стандартам ISO 9000. Вопрос, какой нормативный документ будет использовать компания для дальнейшего развития сертифицированной СМК?

1. ISO 9001
2. ISO 19001
3. ISO 9004*
4. ISO 9000

3. «На одном из российских заводов вовремя его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Лапидус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но не это главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали.» С позиции TQM на какой элемент сделан акцент в данном отрывке?

1. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех
2. Акцент на процесс
3. Акцент на потребителя*
4. Постоянное или непрерывное улучшение

Примерные ситуационные задачи

Задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «*Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах.*»

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «*Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности.*»

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Задача 2. Тойота открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «*Неустанная погоня за совершенством*» — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «*Что вы производите?*» Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «*Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке.*»

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Задача 3. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Задача 4. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие — вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набежало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, — вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов — ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Задача 5. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

- «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

- «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

- «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».
 - «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».
 - «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».
 - «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».
- Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Перечень примерных тем курсовых работ

66. Качество как фактор конкурентоспособности предприятия на примере...
67. Управление качеством обслуживания гостиниц на примере
68. Техническое регулирование качеством и его реализация на предприятии....
69. Сертификация как средство повышения качества продукции и услуг на примере...
70. Оценка эффективности системы менеджмента качества на примере....
71. Управление качеством продукции /услуг на примере.....
72. Разработка системы управления качеством продукции предприятия на основе стандартов ISO 9000 на примере предприятия....
73. Маркетинг в системе управление качеством на предприятии на примере....
74. Организация работ по сертификации продукции на предприятии...
75. Совершенствование системы управления качеством продукции с учётом требований международных стандартов на примере....
76. Международный опыт обеспечения и управления качеством продукции и его реализация на предприятии...
77. Квалификация сотрудников и персонала как фактор повышения качества продукции на предприятии...
78. Государственная система стандартов как гарант качеств продукции на примере...
79. Общие закономерности процесса внедрения системы качества на предприятия на примере...
80. Система управление качеством в образовательном учреждении на примере...
81. Анализ и проектирование системы аттестации персонала на предприятии, как метод управления качеством...
82. Инструменты и методы управления качеством продукции и их реализация на предприятии...
83. Анализ эффективности системы качества на предприятии...
84. Разработка стратегии управления качеством на предприятии...
85. Управление качеством продукции в сфере её производства на примере...
86. Административное управление качеством продукции на предприятии...
87. Аудит и сертификация системы управления качеством на предприятии...
88. Статистические методы оценки качества продукции и их роль в совершенствовании системы управления качеством предприятия на примере...
89. Совершенствование системы управления предприятием на основе менеджмента качества на примере...
90. Механизм оценки эффективности затрат в системе менеджмента качества на примере....
91. Уровень качества продукции/услуг – надёжный индикатор экономического состояния предприятия....
92. Управление качеством строительной продукции на примере...
93. Методы управления качеством и их реализация на примере...
94. Управление качеством продукции и контроль за её обеспечением на примере....
95. Управление качеством и каналов сбыта продукции на предприятии...
96. Управление качеством окружающей среды на примере предприятия...
97. Роль стандартов на продукцию (услуги) в процессе управления качеством продукции (услуги) на пример....
98. Процессы контроля качеством продукции на предприятии....
99. Управление качеством обслуживания клиентов на примере....
100. Экономические механизмы управления качеством на предприятии...

- 101.Метод бенчмаркинга в управлении качество на предприятии...
- 102.Применение метода « Бережливое производство» в совершенствовании системы управления качеством на предприятии...
- 103.Применение метода « 6 сигм» в совершенствовании системы управления качеством на предприятии....
- 104.Инструменты управления качеством в системе управления качеством на предприятии....
- 105.Планирование качества продукции как элемент системы управления качеством на предприятии...
- 106.Процессный подход в системе управления качеством продукции на примере предприятия....
- 107.Системный подход в системе управления качеством продукции на предприятии...
- 108.Квалиметрия и управление качеством продукции на предприятии
- 109.Система управления качеством в сфере сервиса на примере....
- 110.Организация и контроль качества на предприятиях бытового обслуживания на примере....
- 111.Современные методы менеджмента качества и их применение в реальном производстве
- 112.Системы менеджмента качества (на примере конкретных организаций)
113. Статистические шкалы (примеры практического использования)
- 114.Закон о техническом регулировании и его реализация на практике
- 115.Международная стандартизация и её влияние на становление системы стандартизации на предприятии...
116. Система российской стандартизации и её реализация на предприятии...
117. Сертификация качества продукции и её реализация в практике работы предприятия...
118. Состояние системы качества на предприятии....
- 119.Мотивация внедрения качества на предприятии...
- 120.Эффективность качества и ее оценка в практике работы предприятия...
- 121.Формирование системы и процессов управления качеством на предприятии...
- 122.Диверсификация менеджмента качества и жизненный цикл продукции на примере работы предприятия...
- 123.Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000 и её реализация на предприятии...
- 124.Современные проблемы пути решения сертификации систем качества (по стандарту ИСО 9000) на предприятии...
- 125.Взаимовыгодные взаимоотношения с потребителями продукции как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
- 126.Взаимовыгодные взаимоотношения с поставщиками как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
- 127.Постоянное улучшение как основной принцип TQMи его реализация на предприятии..
- 128.Ориентация на потребителя как основной принцип TQMи его реализация на предприятии...
- 129.Лидерство руководителя как основной принцип TQM и его реализация на предприятии...
- 130.Процессный подход как основной принцип TQMи его реализация на предприятии...

Критерии оценки экзаменационного собеседования:

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки **«хорошо»** заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка **«неудовлетворительно»** ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение в образовательной организации высшего образования и приступить к изучению последующих дисциплин.

Критерии оценки тестовых заданий:

- **«зачтено»** - не менее 71% правильных ответов;
- **«не зачтено»** - 70% и менее правильных ответов.

Критерии оценки ситуационных задач:

- **«зачтено»** - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

- **«не зачтено»** - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации

Критерии оценки курсовой работы:

«отлично» - 91-100 баллов - выставляется студенту, если в работе полностью раскрыто теоретическое содержание темы, дан анализ действующей практики, содержится творческий подход к решению вопросов, сделаны обоснованные выводы и предложения, на все вопросы при защите студент дал аргументированные ответы, работа оформлена в соответствии с требованиями.

«хорошо» - 71-90 баллов - выставляется студенту, если в работе содержание изложено на хорошем теоретическом уровне, большинство выводов правильно сформулированы и даны обоснованные предложения, на большую часть вопросов студент дал правильные ответы, возможно наличие замечаний по оформлению работы.

«удовлетворительно» - 50-70 баллов - выставляется студенту, если в работе теоретические вопросы в основном раскрыты, выводы не корректно и не логично сформулированы. Предложения представляют интерес, но недостаточно убедительно аргументированы, не на все вопросы студент дал правильные ответы, есть нарушения требований оформления работы.

«неудовлетворительно» менее 50 баллов - выставляется студенту, если в работе не раскрывается поставленная тема, есть ошибки в формулировании методологического аппарата и выводах, при защите студент не дал правильных ответов на большинство заданных вопросов, т.е. обнаружил серьезные пробелы в профессиональных знаниях, работа не соответствует требованиям по оформлению текста.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1. Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	Вид промежуточной аттестации
	экзамен
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	30
Кол-во баллов за правильный ответ	1
Всего баллов	30
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	15
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	30
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	5
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	40
Всего тестовых заданий	50
Итого баллов	100
Мин. количество баллов для аттестации	70

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом экзамена независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 50 тестовых заданий разного уровня сложности на экзамене. Время, отводимое на тестирование, составляет не более полутора академических часов на экзамене.

Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается. По результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в экзаменационные ведомости в соответствующую графу.

3.2. Методика проведения устного собеседования

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с приказом о проведении промежуточной аттестации в форме экзамена. Деканатом факультета, отделом подготовки кадров высшей квалификации может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину, как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки

ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и (или) по ситуационной(ым) задаче(ам). Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и экзаменационные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа, либо в отдел подготовки кадров высшей квалификации.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

3.3. Методика проведения защиты курсовых работ

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме защиты курсовой работы, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины), оценка способности обучающегося к научно-исследовательской деятельности.

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль), по которой предусмотрено выполнение курсовой работы. В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится в соответствии с учебным планом и расписанием учебных занятий.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает в себя примерные темы курсовых работы. Обучающийся выбирает самостоятельно тему курсовой работы.

Описание проведения процедуры:

Законченную работу студент сдает на кафедру в бумажном и электронном виде.

Курсовая работа подлежит проверке на наличие заимствований и плагиата. Затем работа направляется на рецензирование.

Рецензирование курсовой работы включает:

1. Выявление ошибок и недочетов в работе.
2. Составление рецензии.

Рецензент выясняет соответствие работы поставленному заданию, актуальность темы, самостоятельность выполнения работы, степень применения теоретических знаний на практике и практическую значимость работы, анализирует положительные стороны, недостатки и ошибки, оценивает стиль изложения и оформления. Обязательным является наличие в отзыве предварительной оценки выполненной работы в форме вывода «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите».

Основанием для допуска к защите курсовой работы являются:

- оформление курсовой работы в соответствии с предъявляемыми к написанию курсовых работ требованиями;
- рецензия руководителя и его подпись на титульном листе.

Студент заранее готовит выступление на 8-10 минут, выбирая основные моменты в работе, сохраняя при этом структуру курсовой. В выступлении следует отразить мотивы выбора темы, объект, предмет, цель, задачи исследования, основное содержание, выводы и их обоснование.

Порядок проведения защиты курсовых работ

1. Законченная и оформленная в соответствии с установленными требованиями курсовая работа сдается на кафедру, где регистрируется в специальном журнале (Книге учета контрольных и курсовых работ) и передается научному руководителю, который оценивает работу и подписывает ее.
2. В случае положительного отзыва научного руководителя курсовая работа допускается к защите.
3. Курсовая работа передается на кафедру за неделю до даты защиты, если другие сроки не оговорены специально.
4. Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы преподавателя. Студент должен: логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы.

Методика оценки:

Оценочный лист защиты курсовой работы

Дисциплина «Управление качеством»

Направление подготовки _____

Курс _____ Группа _____

п/п	Ф.И.О. студента	Баллы за			Итого баллов	Оценка за курсовую работу *
		содержание (макс. 50 баллов)	Оформление (макс. 25 баллов)	Защиту (макс. 25 баллов)		

* «отлично» - 91-100 баллов

«хорошо» - 71-90 баллов

«удовлетворительно» - 50-70 баллов

Оценка заносится в ведомость и протокол защиты курсовых работ и отражается в зачетной книжке студента.