

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 01.02.2018
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора Л.М. Железнов
«27» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ **«Управление качеством в системе здравоохранения»**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) ОПОП - Менеджмент организации в здравоохранении

Форма обучения заочная

Срок освоения ОПОП 5 лет

Кафедра менеджмента и товароведения

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

1. ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный Министерством образования и науки Российской Федерации 12 января 2016 г., приказ № 7

2. Учебный план по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренный ученым Советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России от «27» июня 2018 г. , протокол № 6.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры менеджмента и товароведения

от «27» июня 2018 г. Протокол № 7.

Заведующий кафедрой Л.Н. Шмакова

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена Ученым Советом Социально-экономического факультета

от «27» июня 2018 г. Протокол № 6.

Председатель Ученого Совета факультета Л.Н. Шмакова

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена центральным методическим советом от «27» июня 2018 г. (протокол № 1)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

Доцент каф. менеджмента и товароведения Е.А. Сунгурова

Рецензенты

Заведующий кафедрой социальной работы ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, к.ф.н, доцент Н.С. Семенов

Директор ООО "АССОРТИ-ПРИНТ" Е.А. Городилова

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. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	7
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	7
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	7
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами/практиками	7
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	8
3.4. Тематический план лекций	8
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	8
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	9
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	9
4.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	9
4.1.1. Основная литература	9
4.1.2. Дополнительная литература	9
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
4.3. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине, программного обеспечения и информационно-справочных систем	10
4.4. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины	11
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13

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

1.1. 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:**

- обучение навыкам участия в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- обучение навыкам разработки и реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);

при подготовке к **предпринимательской деятельности:**

- обучение организации и ведению предпринимательской 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 блоку Б 1. Дисциплины вариативной части, обязательные дисциплины.

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

Дисциплина «Управление качеством в системе здравоохранения» является предшествующей для прохождения преддипломной практики.

1.4. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

1.5. Виды профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая;
- предпринимательская.

1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п / п	Номер/индекс компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ОК-6	способностью к самоорганизации и саморазвитию	3.1. Цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели.	У.1. Работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу.	В.1. Навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	Контрольная работа Курсовая работа	собеседование
2	ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	3.1. Основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; - основы законодательного регулирования будущей профессиональной деятельности, ее правовых и этических норм; - разделы отраслей	У.1. Ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов; - использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом; - демонстрировать на практике ответственное отношение к своей тру-	В.1. Понятийным аппаратом в области права; - навыками работы с нормативными правовыми документами; - приемами ведения полемики по правовым вопросам; - методами правовой защиты	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат	тестирование, ситуационные задачи

			<p>российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности</p>	<p>довой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав 			
3	ОП К-3	<p>способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</p>	<p>3.1. Контроль реализации управленческих решений и ответственность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации 	<p>У.1. Выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия 	<p>В.1. Навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); - оценкой трудовых ресурсов; - навыками организационной работы 	<p>контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат</p>	<p>тестирование, ситуационные задачи</p>
4	ПК-1	<p>владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов</p>	<p>3.1. Теорию мотивации, лидерства и власти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодей- 	<p>У.1. Решать стратегические и оперативные управленческие задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры 	<p>В.1. Навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы</p>	<p>контрольная работа, курсовая работа</p>	<p>ситуационные задачи</p>

		формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ствия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства.				
5	ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	3.1. Экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков	У.1. Проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	В.1. Способностью к экономическому образу мышления	контрольная работа, курсовая работа	ситуационные задачи

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетные единицы, 252 час.

Вид учебной работы			Всего часов	Семестры	
				9	10
Контактная работа (всего)			40	16	24
в том числе:					
Лекции (Л)			18	8	10
Практические занятия (ПЗ)			22	8	14
Самостоятельная работа (всего)			203	56	147
В том числе:					
- Контрольная работа			25		25
- Курсовая работа			38	8	30
- Реферат			20	10	10
- подготовка к занятиям			30	15	15
- Подготовка к текущему контролю (ПТК)			30	8	22
- Подготовка к промежуточному контролю (ППК)			60	15	45
Вид промежуточной аттестации	экзамен	контактная работа (ПА)	3	Экзамен	3
		самостоятельная работа	6		6
Общая трудоемкость (часы)			252	72	180
Зачетные единицы			7	2	5

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

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	ОК-6 ОПК-1	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	Место и роль управления качеством в системе рыночных отношений. Качество как экономическая категория. Терминология в области качества
2	ОПК-3	Теоретические основы управления качеством	Методологические подходы к проблемам управления качеством. Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством. Императив лидерства в управлении качеством
3	ОК-6 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-17	Системы управления качеством	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM) Семь инструментов всеобщего управления качеством. Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000. Аудит качества и премии в области качества Методы управления качеством Методика самооценки Метод управления качеством «5S»

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

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик		
		1	2	3

1	Преддипломная практика				+
---	------------------------	--	--	--	---

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	2	43	49
2	Теоретические основы управления качеством	6	2	60	68
3	Системы управления качеством	8	18	100	126
Вид промежуточной аттестации:		экзамен	контактная работа (ПА)		3
			самостоятельная работа		6
Итого:		18	22	203	252

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				9 сем.	10 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.	2	
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	2	
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.		2
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		2
8		Аудит качества и	Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки		2

		премии в области качества	качества. Сертификационный и внутренний аудит. Самооценка и методика её проведения. Премии качества: Деминга, М. Бэлдриджа, Европейская и Российская премии в области качества.		
9		Методы управления качеством	Методология бенчмаркинга. Методология Just-in-Time. Методология 5S (Упорядочение). Системы управления качеством в СССР.		2
Итого:				8	10

3.5. Тематический план практических занятий

№ п/п	№ раздела	Тематика практических занятий	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час)	
				9 сем.	10 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	2	
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	2	
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	4	
4		Методика самооценки	Методика самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента (методика Д. Маслова)		6
5		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.		4
6		Метод управления качеством «5S»	Применение метода управления качеством «5S» в организациях здравоохранения		4
Итого:				8	14

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	7	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	контрольная работа, тест	43
2		Теоретические основы управления качеством	контрольная работа, тест, реферат	13
Итого часов в семестре:				56
3	8	Теоретические основы управления качеством	собеседование по ситуационным задачам	47
4		Системы управления качеством	тестирование, ситуационные	100

		задачи, курсовая работа	
Итого часов в семестре:			147
Всего часов на самостоятельную работу:			203

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

4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Ситуационные задачи и тестовые задания в раздаточном материале для проведения практических занятий.

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

4.2.1. 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	-

4.2.2. 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	

4.3. 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

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. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год),
 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
- 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 используются следующие специальные помещения:

«В процессе преподавания дисциплины используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – каб. № 407 корпус 1
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа – каб. № 413 корпус 1
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций – каб. № 413 корпус 1
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации – каб. № 413 корпус 1
- помещения для самостоятельной работы – каб. № 413 корпус 1
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – каб. № 418 корпус 1.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации».

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу (самоподготовка к практическим занятиям, написание и защита рефератов, подготовка к решению ситуационных задач и подготовка к тестированию, подготовка к промежуточной аттестации, написание контрольной и курсовой работ).

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины обучающимся необходимо освоить практические умения по работе с учебной и научной литературой; анализировать, обобщать и воспринимать информацию.

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 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 данной 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, 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 основ управления качеством в различных сферах жизнедеятельности.

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

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде докладов по теме рефератов.

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

При изучении дисциплины используются традиционная форма практических занятий.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Управление качеством в системе здравоохранения» и включает подготовку к занятиям, написание рефератов, подготовку к текущему контролю, решение типовых ситуационных задач, подготовку к тестовому контролю и к собеседованию, написание контрольной и курсовой работ.

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 реферата 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 устного опроса в ходе занятий, решения типовых ситуационных задач, рефератов, написания контрольной и курсовой работ.

В конце изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля, собеседования.

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (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, целесообразное 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 (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 (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

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

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
с курсом экономики и управления

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 (профиль) ОПОП – Менеджмент организации в здравоохранении
форма обучения заочная, срок обучения 5 лет

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 аутпотребности 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.

Рекомендуемая литература:

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 к постановке целей и выбору путей их достижения,

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Практическая работа. Смоделировать управление качеством в организации здравоохранении. 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 запрокированного качества в готовую продукцию.
- Что составляют данные функции?

3) Подготовить реферат.

Темы рефератов:

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

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 3.1. 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 стоимости упаковки.

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

Задача 2.

Задание: В одном из магазинов торговой компании у колбасных изделий и мясных деликатесов очень быстро ухудшалось качество. Составить диаграмму Исикавы, что бы выяснить причины быстрого ухудшения качества

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 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.

52. 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.

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

1. гносеологического;
2. аналитического;
3. статистического;*
4. математического анализа;
5. социального.

54. 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;*

55. 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.*

4) Подготовить реферат

Темы рефератов:

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента 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

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 3.2. 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:

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 организацией.

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 реферат.

Темы реферата:

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 3.2. 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 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	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.поддержанние 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 избавиться 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

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 удобности 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 здравоохранения»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) ОПОП - Менеджмент организации в здравоохранении

Срок освоения ОПОП 4 года

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

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОК-6	- способностью к самоорганизации и саморазвитию	З.1. Цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели.	У.1. Работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу.	В.1. Навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	Раздел 1. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики	9, 10 семестр
ОПК-1	- владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	З.1. Основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; - основы законодательного регулирования будущей профес-	У.1. Ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов; - использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном	В.1. Понятийным аппаратом в области права; - навыками работы с нормативными правовыми документами; - приемами ведения полемики по правовым вопросам;	Раздел 1. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики Раздел 2. Теоретические основы управления качеством	9, 10 семестр

		сиональной деятельности, ее правовых и этических нормах; - разделы отраслей российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности	соответствии с законом; - демонстрировать на практике ответственное отношение к своей трудовой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам; -применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав	-методами правовой защиты		
ОПК-3	- способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	3.1.Контроль реализации управленческих решений и ответственность; -типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации	У.1. Выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля; - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	В.1.Навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего решения; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); -оценкой трудовых ресурсов; -навыками организационной работы	Раздел 2. Теоретические основы управления качеством	9, 10 семестр
ПК-1	-владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой рабо-	3.1.Теорию мотивации, лидерства и власти; - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодействия людей в органи-	У.1. Решать стратегические и оперативные управленческие задачи; - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	В.1. Навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организа-	Раздел 2. Теоретические основы управления качеством Раздел 3. Системы управления качеством	10 семестр

	ты на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	зации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства.		ции групповой работы		
ПК- 17	-способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	3.1.Экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков	У.1. Проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	В.1.Способность к экономическому образу мышления	Раздел 2. Теоретические основы управления качеством Раздел 3. Системы управления качеством	10 семестр

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
ОК- 6						
Знать	<i>Не знает</i> цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели	<i>Не в полном объеме знает</i> цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели, <i>допускает существенные ошибки</i>	<i>Знает</i> цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели, <i>допускает ошибки</i>	<i>Знает</i> цели и задачи получения образования по выбранному направлению подготовки. Роль самоорганизации и самообразования для достижения поставленной цели.	контрольная работа	собеседование
Уметь	<i>Не умеет</i> работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу.	<i>Частично освоено умение</i> работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу.	<i>Правильно использует умение</i> работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу, <i>допускает ошибки</i>	<i>Самостоятельно использует умение</i> работать с учебной и научной литературой. Планировать самостоятельную работу. Подбирать литературу по исследуемому вопросу.	Курсовая работа; контрольная работа	собеседование
Владеть	<i>Не владеет</i> навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	<i>Не полностью владеет</i> навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	<i>Способен использовать</i> навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	<i>Владеет</i> навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний	контрольная работа	собеседование
ОПК-1						
Знать	<i>Не знает</i> основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; -основы законодательного регулирования будущей профессио-	<i>Не в полном объеме знает</i> основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; -основы законодательного	<i>Знает</i> основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; -основы законодательного регулирования будущей	<i>Знает</i> основы правового статуса человека в обществе, основные права и обязанности гражданина Российской Федерации и механизмы их реализации; -основы законодательного регулирования будущей профессиональной деятельности, ее правовых и этических нормах;	контрольная работа, собеседование по ситуации	тестирование, ситуационные задачи

	<p>нальной деятельности, ее правовых и этических нормах;</p> <p>- разделы отраслей российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности</p>	<p>регулируемая будущей профессиональной деятельности, ее правовых и этических нормах;</p> <p>- разделы отраслей российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности, <i>допускает существенные ошибки</i></p>	<p>профессиональной деятельности, ее правовых и этических нормах;</p> <p>- разделы отраслей российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности, <i>допускает ошибки</i></p>	<p>-разделы отраслей российского права, необходимые студенту в процессе жизнедеятельности.</p>	<p>ным задачам, реферат</p>	
Уметь	<p><i>Не умеет</i> ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов;</p> <p>-использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом;</p> <p>-демонстрировать на практике ответственное отношение к своей трудовой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам;</p> <p>-применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав</p>	<p><i>Частично освоено умение</i> ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов;</p> <p>-использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом;</p> <p>-демонстрировать на практике ответственное отношение к своей трудовой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам;</p> <p>-применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав</p>	<p><i>Правильно использует умение</i> ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов;</p> <p>-использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом;</p> <p>-демонстрировать на практике ответственное отношение к своей трудовой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам;</p> <p>-применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав, <i>допускает ошибки</i></p>	<p><i>Самостоятельно использует умение</i> ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов;</p> <p>-использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности, принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом;</p> <p>-демонстрировать на практике ответственное отношение к своей трудовой деятельности, формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным правовым вопросам;</p> <p>-применять нормы законодательства в области защиты и обеспечения прав</p>	<p>контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат</p>	<p>тестирование, ситуационные задачи</p>
Владеть	<p><i>Не владеет</i> понятийным аппаратом в области права;</p> <p>-навыками работы с нормативными правовыми документами;</p> <p>-приемами ведения полемики по правовым вопросам;</p>	<p><i>Не полностью владеет</i> понятийным аппаратом в области права;</p> <p>-навыками работы с нормативными правовыми документами;</p>	<p><i>Способен использовать</i> понятийным аппаратом в области права;</p> <p>-навыками работы с нормативными правовыми документами;</p>	<p><i>Владеет</i> понятийным аппаратом в области права;</p> <p>-навыками работы с нормативными правовыми документами;</p> <p>-приемами ведения полемики по правовым вопросам;</p>	<p>контрольная работа, собеседование</p>	<p>тестирование, ситуационные</p>

	-методами правовой защиты	-приемами ведения полемики по правовым вопросам; -методами правовой защиты	-приемами ведения полемики по правовым вопросам; -методами правовой защиты	-методами правовой защиты	по ситуационным задачам, реферат	задачи
ОПК-3						
Знать	<i>Не знает</i> контроль реализации управленческих решений и ответственность; -типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации	<i>Не в полном объеме знает</i> контроль реализации управленческих решений и ответственность; -типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации, <i>допускает существенные ошибки</i>	<i>Знает</i> контроль реализации управленческих решений и ответственность; -типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации, <i>допускает ошибки</i>	<i>Знает</i> контроль реализации управленческих решений и ответственность; -типы организационных структур и их основные параметры; - роль, функции и задачи менеджера в современной организации.	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат	тестирование, ситуационные задачи
Уметь	<i>Не умеет</i> выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля; - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	<i>Частично освоено умение</i> выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля; - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	<i>Правильно использует умение</i> выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля; - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия, <i>допускает ошибки</i>	<i>Самостоятельно использует умение</i> выбирать эффективные модели деятельности исполнителя и методы контроля; - проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций; - планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат	тестирование, ситуационные задачи
Владеть	<i>Не владеет</i> навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего решения;	<i>Не полностью владеет</i> навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего	<i>Способен использовать</i> навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего решения;	<i>Владеет</i> навыками определения зоны риска и ответственность лица, принимающего решения; методами реализации основных управ-	контрольная работа,	тестирование, ситуационные задачи

	методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); -оценкой трудовых ресурсов; -навыками организационной работы	го решения; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); -оценкой трудовых ресурсов; -навыками организационной работы	методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); -оценкой трудовых ресурсов; -навыками организационной работы	ленческих функций (принятие решений, планирование, организация, мотивирование и контроль); -оценкой трудовых ресурсов; -навыками организационной работы	собеседование по ситуационным задачам, реферат	сионные задачи
ПК-1						
Знать	<i>Не знает</i> теорию мотивации, лидерства и власти; - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства	<i>Не в полном объеме знает</i> теорию мотивации, лидерства и власти; - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства, <i>допускает существенные ошибки</i>	<i>Знает</i> теорию мотивации, лидерства и власти; - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства, <i>допускает ошибки</i>	<i>Знает</i> теорию мотивации, лидерства и власти; - знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства.	контрольная работа, курсовая работа	ситуационные задачи
Уметь	<i>Не умеет</i> решать стратегические и оперативные управленческие задачи; - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	<i>Частично освоено умение</i> решать стратегические и оперативные управленческие задачи; - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	<i>Правильно использует умение</i> решать стратегические и оперативные управленческие задачи; - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, <i>допускает ошибки</i>	<i>Самостоятельно использует умение</i> решать стратегические и оперативные управленческие задачи; - уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	контрольная работа, курсовая работа	ситуационные задачи
Владеть	<i>Не владеет</i> навыками исполь-	<i>Не полностью владеет</i>	<i>Способен использовать</i>	<i>Владеет</i> навыками использования ос-	кон-	ситуа-

	зования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы	навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы	навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы	новых теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы	троль-ная работа, курсовая работа	сион-ные задачи
ПК-17						
Знать	<i>Не знает</i> экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков	<i>Не в полном объеме знает</i> экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков, <i>допускает существенные ошибки</i>	<i>Знает</i> экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков, <i>допускает ошибки</i>	<i>Знает</i> экономические основы поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков.	кон-троль-ная работа, курсовая работа	ситуа-цион-ные задачи
Уметь	<i>Не умеет</i> проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	<i>Частично освоено умение</i> проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	<i>Правильно использует умение</i> проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели, <i>допускает ошибки</i>	<i>Самостоятельно использует умение</i> проводить анализ конкурентной среды. Оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	кон-троль-ная работа, курсовая работа	ситуа-цион-ные задачи
Владеть	<i>Не владеет</i> способностью к экономическому образу мышления	<i>Не полностью владеет</i> способностью к экономическому образу мышления	<i>Способен использовать</i> способностью к экономическому образу мышления	<i>Владеет</i> способностью к экономическому образу мышления	кон-троль-ная работа, курсовая работа	ситуа-цион-ные задачи

3. Типовые контрольные задания и иные материалы

3.1. Примерные вопросы к экзамену, критерии оценки Вопросы к экзамену (ОК-6;ОПК-1;ОПК-3;ПК-1;ПК-17)

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

Критерии оценки:

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 устраниения 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.

3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

1 уровень:

1. Представление о качестве основано на (ПК-1):

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

2. Ценность продукции для производителя – это (ПК-1):

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

3. Ценность продукции для потребителя – это (ПК-1):

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

4. Управление качеством (ПК-1):

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

5. Планирование качества – это (ПК-1):

- 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 (ПК-1):

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

7. «Звезда» качества не включает (ПК-1):

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

8. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это (ПК-1):

- 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) (ПК-1):

- 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 (ПК-1):

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

11. Менеджмент качества связан (ПК-1):

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компанией; *
- в) с внешними поставщиками компании.

12. Какая из функций не является функцией менеджмента качества (ПК-1):

- а) надзор за полнотой контроля качества; *
- б) участие в проведении приемочного контроля;
- в) обучение персонала в области качества.

13. Какой из ниже перечисленных тезисов не верен. Внедрение методов TQM требует (ПК-1):

- а) вовлечение и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании. *

14. Сертификация – это (ПК-1):

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

15. Система сертификации действует на (ПК-1):

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

16. Аккредитация – это (ПК-1):

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

17. Сертификация всегда носит (ПК-1):

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

18. ГОСТ Р ИСО 9004 определяет...(ПК-1)

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

19. Затраты на качество – это (ПК-1):

- 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.

20. Затраты на несоответствие – это (ПК-1):

- 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.

21. Для организации и потребителя важное значение имеет (ПК-1):

- 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.

22. Домик качества – это (ПК-1):

- 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.

23. Рейтинг потребительских требований – это (ПК-1):

- 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;

24. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для (ПК-1):

- 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.

25. Стратификация – это (ПК-1) :

- 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; *

26. Бизнес-процесс – это (ПК-1):

- 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.

27. Реинжиниринг бизнес-процессов – это (ПК-1):

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

28. Методы «точно вовремя» - это (ПК-1):

- 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.

29. Методы управления знаниями – это (ПК-1):

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

30. Реструктуризация - это:

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
- в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия. *

2 уровень:

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

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) (ПК-1):

- 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) (ПК-1):

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

4. Запиши номера определений, какие относятся к постулатам Э. Деминга, а какие относятся к принципам Ф. Кросби. (ПК-1)

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 (ПК-1):

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? .(ОПК-3)

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, выпускающиеся 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? .(ОПК-3)

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? .(ОПК-3)

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

Критерии оценки:

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

3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки

Задача 1.(ОПК-3) 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. (ОПК-3) 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. Лapidус 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. (ОПК-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. (ОПК-3) 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 набегало 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. (ОПК-3)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.

Задача 6.(ОПК-3) Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания.

Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования — еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц.

Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов — 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) — 60; изделие В и С — по 20 каждое (снабжены инструкциями).

Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц.

Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

Задача 7. (ОПК-3) До сих пор считалось, что сборочная линия длиной в одну милю обеспечивает наилучший баланс между управлением и продуктивностью. Пытаясь найти лучшее решение, завод в Кюсю разработал принципиально новую планировку. Было установлено, что путь к совершенствованию лежит не в дальнейшем повышении автоматизации, а в лучшем использовании человеческого фактора. Одна длинная линия была заменена 11 короткими, расположенными бок о бок на квадратной площади. Предположите, что произошло на заводе в результате изменений.

Задача 8. (ОПК-3) Английский специалист по вопросам качества *Джон Окланд* приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу — студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?»»

Ответы не отличались разнообразием:

- Нет, они сделаны в Японии.
- Нет, они плохие.
- Нет, на них царапины.
- А насколько они надежны?
- Я не надел бы такие!

Моим часам наносили оскорбление везде в мире — Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров — для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов».

Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

Критерии оценки:

- «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.

3.4. Задания для выполнения контрольной работы работ

Темы контрольных работ по «Управлению качеством» (ОК-6; ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-17)

Изучение ведущих стран в менеджменте качества.

1. Анализ опыта Японии в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта Японии в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

2. Анализ опыта США в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта США в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

3. Анализ опыта Европы в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта Европы и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

Принцип менеджмента качества.

4. Принцип менеджмента качества «Ориентация на потребителя». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

5. Принцип менеджмента качества «Лидерство руководителя». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

6. Принцип менеджмента качества «Вовлечение работников». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

7. Принцип менеджмента качества «Процессный подход». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

8. Принцип менеджмента качества «Системный подход». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

9. Принцип менеджмента качества «Постоянное улучшение». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

10. Принцип менеджмента качества «Принятие решений основанных на фактах». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

11. Принцип менеджмента качества «Взаимовыгодные отношения с поставщиками». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор

наиболее эффективных мероприятий.

Менеджмент ресурсов организации.

12. Требования и рекомендации ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004, касающиеся человеческих ресурсов (пункт 6.2). Оценка и анализ степени выполнения этих требований в Вашей органи-

зации. Разработка мероприятий по улучшению человеческих ресурсов организации. Выбор наиболее эффективных из них.

13. Мотивация деятельности персонала по улучшению качества продукта и процесса. Оценка и анализ мотивации персонала в Вашей организации. Разработка системы мероприятий по улучшению мотивации персонала организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

14. Повышение компетентности персонала в процессах обеспечения и постоянного улучшения качества продукции и процессов. Оценка и анализ компетентности персонала управляющего качеством продукции или процесса, в Вашей организации. Разработка мероприятий и выбор наиболее эффективных.

15. Обеспечение позитивного влияния производственной среды (в цехе, отделе, на рабочих местах) на мотивацию деятельности персонала в улучшении работ организации.

Прочие темы.

16. Использование методологии «6 сигма» в менеджменте качества. Оценка целесообразности использования «6 сигма» в Вашей организации.

17. Методы оценки и анализа потребностей и ожиданий потребителя.

18. Методы оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей качеством и ценой продукта (товара).

Основная часть контрольной работы состоит из **двух разделов**. Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент работы. Разделы контрольной работы взаимосвязаны.

В первом разделе основной части контрольной работы описывается теория предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемого вопроса. Содержание этой части показывает степень ознакомления, обучающегося с темой контрольной работы и современным научно-теоретическим уровнем исследований по данному вопросу.

Во втором разделе основной части контрольной работы описывается практическое применение теории из первого раздела на конкретном предприятии. Описываются мероприятия и эффективность их применения. Если на исследуемом предприятии данная теория не применяется, то описывается возможность практического применения и мероприятия внедрения.

Критерии оценки:

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту при условии, если студент дает полную, четкую характеристику научной дефиниции; умеет привести примеры в соответствии с теоретическим курсом; способность перенести теоретические знания в сферу практической деятельности;

- оценка «**не зачтено**» выставляется при условии, если студент не владеет знаниями теоретического курса, допускает принципиальные ошибки при изложении материала и отсутствует описание практического применения теории во втором разделе.

3.5. Примерные задания для выполнения курсовых работ

Перечень тем курсовых работ (ОК-6; ОПК-1; ПК-1; ПК-17)

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 примерепредприятия....
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 иуправлении 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 предприятия 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...

Критерии оценки:

- **Оценка «отлично»** 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.
- **Оценка «хорошо»** 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.
- **Оценка «удовлетворительно»** 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.
- **Оценка «неудовлетворительно»** 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.

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

4.1. 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 прошел 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.

4.2. 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 прошел 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.

4.3. 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.	Оформление	Защиту (макс.		

		50 баллов)	(макс. 25 баллов)	25 бал- лов)		

* «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.