УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Использование аналитических методов в управлении качеством
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль подготовки	Управление качеством в бизнес-системах
Год набора	2025

Составители:

Доцент Метлаш Н.К.

Казань

Содержание

1.	Цели и задачи учебной дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	5
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1	Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	6
4.2	Содержание дисциплины по темам (разделам)	11
4.3	Планы практических и семинарских занятий	15
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	19
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	21
8.	Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	22
	Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
	Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	26

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель преподавания дисциплины.

Цель обучения: Изучение теоретических основ системного подхода, системного анализа, аналитических методов для выявления закономерностей построения, функционирования и развития систем управления качеством, методов интеллектуального анализа данных, методов принятия решений в условиях определённости, неопределённости и риска, а также применение данных методов для повышения качества управления.

Задачи дисциплины.

Студенты должны знать, как осуществляется построение, оценивание, мониторинг и анализ процессных моделей управления, а также построение и анализ многофакторных регрессий

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

ПК-1.2 З.3 Знать: основы метрологии и сертификации в управлении качеством; факторы, определяющие затраты на качество продукции; показатели безопасности и качества продукции.

ПК-1.2 У.3 Уметь: проводить анализ специализированной информации в области управления качеством; формировать систему показателей безопасности и качества продукции, отвечающую стратегическим требованиям; организовать систему сбора, хранения и использования информации, используемой в построении моделей управления качеством.

ПК-1.2 В.3 Владеть: методами метрологии и сертификации в управлении качеством; методами стратегического анализа деятельности предприятия в области качества; методами поиска научно-технической и нормативной информации.

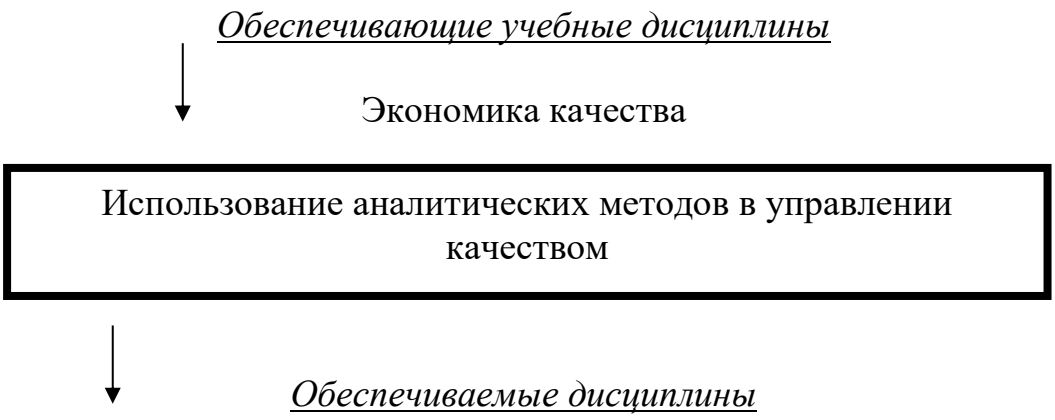
ПК-4.3 З.3 Знать: основы системного анализа и теории систем; основы стратегического планирования управления качеством; базовые понятия и виды аналитических методов в управлении качеством.

ПК-4.3 У.4 Уметь: выявлять и прогнозировать социально значимые процессы в обществе, оказывающие влияние на тактику и стратегию управления качеством; строить аналитические модели в управлении качеством; формировать стратегические требования к системам управления качеством продукции.

ПК-4.3 В.4 Владеть: методами интеллектуального анализа данных в управлении качеством продукции; методами математического моделирования в управлении качеством продукции. методиками формирования списка требований и выбора аналитических инструментов и их интеграции в целях повышения эффективности управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Использование аналитических методов в управлении качеством» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций (ЗУВы), полученные в результате изучения предшествующих дисциплин. Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



Производственная практика (организационно-управленческая практика)

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Управление качеством»:

ПК-1. Способен проводить анализ специализированной информации, выявлять проблемы, устанавливать их взаимосвязи и выполнять работы по управлению качеством эксплуатации продукции

ПК-4. Способен анализировать социально значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ПК-1	
ПК-1.2 Демонстрирует знания методов метрологии и сертификации в управлении качеством, осуществляет анализ специализированной информации для экономической оценки затрат на качество, а также анализирует информационные ресурсы с целью стратегического управления предприятием	ПК-1.2 З.3 Знать: основы метрологии и сертификации в управлении качеством; факторы, определяющие затраты на качество продукции; показатели безопасности и качества продукции. ПК-1.2 У.3 Уметь: проводить анализ специализированной информации в области управления качеством; формировать систему показателей безопасности и качества продукции, отвечающую стратегическим требованиям; организовать систему сбора, хранения и использования информации, используемой в построении моделей управления качеством. ПК-1.2 В.3 Владеть: методами метрологии и сертификации в управлении качеством; методами стратегического анализа деятельности предприятия в области качества; методами поиска научно-технической и нормативной информации.
Компетенция ПК-4	

ПК-4.3 Демонстрирует навыки системного анализа для стратегического планирования в управлении качеством	ПК-4.3 З.3 Знать: основы системного анализа и теории систем; основы стратегического планирования управления качеством; базовые понятия и виды аналитических методов в управлении качеством. ПК-4.3 У.4 Уметь: выявлять и прогнозировать социально значимые процессы в обществе, оказывающие влияние на тактику и стратегию управления качеством; строить аналитические модели в управлении качеством; формировать стратегические требования к системам управления качеством продукции. ПК-4.3 В.4 Владеть: методами интеллектуального анализа данных в управлении качеством продукции; методами математического моделирования в управлении качеством продукции. методиками формирования списка требований и выбора аналитических инструментов и их интеграции в целях повышения эффективности управления качеством.

Этапы формирования выбранных компетенций (или их частей - ЗУВов) можно проследить по Пояснительной записке и модульно-тематическому плану дисциплины.

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины по очному, заочному обучению составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Управление качеством»					
Наименование тем и разделов	Количество ауд. часов		Самостоят. работа очное / заочное	Всего Часов очное / заочное	Индикаторы компетенции/ЗУВы
	Лекции очное / заочное	Практики очное / заочное			
Модуль 1					
Тема 1. Удовлетворенность потребителя и управление качеством.	10/1	10/1	14/31	34/33	ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3 ПК-4.3 ПК-4.3 З.3 У.4 В.4
Модуль 2					
Тема 2. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя.	10/1	10/1	14/31	34/33	ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3 ПК-4.3 ПК-4.3 З.3 У.4 В.4
Модуль 3					
Тема 3. Правила достижения удовлетворенности потребителя.	10/2	10/2	14/32	34/36	ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3 ПК-4.3 ПК-4.3 З.3 У.4 В.4
Подготовка к зачету			6/6	6/6	
ИТОГО:	**30/4**	**30/4**	**48/100**	**108/108**	

Пояснительная записка
с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 3-х модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих).

Модуль 1 включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

- знать теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества инновационной продукции. ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3, ПК-4.3 З.3 У.4 В.4

Модуль 2 в себя одну учебную тему.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя. ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3 ПК-4.3 З.3 У.4 В.4

Модуль 3 включает в себя одну учебную тему.

Знать: правила достижения удовлетворенности потребителя. ПК-1.2 З.3 У. 3 В.3 ПК-4.3 З.3 У.4 В.4

4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. Область применения аналитических методов в управлении качеством.

Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и логическая взаимосвязь ее разделов. Значение курса в системе обучения. Современные тенденции управления качеством на основе реализации процессного подхода. Понятие учебного кейса. Формирование подходов к управлению на основе процессного моделирования. История развития и современное состояние исследований, касающихся процессного подхода в менеджменте качества и управлении организацией в целом. Недостатки функционального управления и
преимущества внедрения процессного подхода.

Тема 2. Виды и основные характеристики современных аналитических методов управления качеством.

Понятие процесса, функции и деятельности во взаимосвязи и сопоставлении друг с другом. Понятиябизнес-процессов,процессов менеджмента, кросс-функциональных процессов, сходство и различия этих терминов. Механизм формирования процессной модели на основе цепочки создания ценности и возможности его
практического применения.

Тема 3. Задачи оптимизации как основа для управления качеством.

Механизм формирования процессной модели на основе жизненного цикла продукции и возможности его практического применения. Механизм формирования процессной модели на основе цикла PDCA и возможности его практического применения. Сравнение различных методологий и моделей

при организации процессного управления на предприятии. Требования международных, национальных и отраслевых стандартов к процессному управлению. Влияние развития процессного управления на изменение подходов в стандартизации в России и в международной практике.

4.3 Планы практических и семинарских занятий

Тема 1 Область применения аналитических методов в управлении качеством.

Основные вопросы темы:

Понятие управления качеством. Понятие аналитических методов. Роль аналитических методов в общей системе управления качеством. Цели и задачи использования аналитических методов. Условия применения аналитических методов. Результаты внедрения аналитических методов в тактической и стратегической перспективе.

Задание.

Разработать опросный лист для сбора информации об основных претензиях потребителя.

Тема 2. Виды и основные характеристики современных аналитических методов управления качеством.

Классификация аналитических методов управления качеством. Области управления качеством. Общая характеристика задач, решаемых аналитическими методами управления качеством. Сопоставление задач и методов управления качеством. Характеристики основных методов, ограничения применения и ожидаемые результаты..

Задание. Подготовить схематический план формирования процессной модели на основе цепочки создания ценности и возможности его практического применения.

Тема 3. Задачи оптимизации как основа для управления качеством.

Постановка и математическая формулировка задачи оптимизации. Графический метод решения задачи линейного программирования. Решение задач целочисленного линейного программирования методом ветвей и границ. Понятие двойственной задачи линейного программирования. Методы математического программирования в задачах оптимизации параметрических рядов.

Задание проанализировать влияние развития процессного управления на изменение подходов в стандартизации в России и в международной практике.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации

Самостоятельная работа – это особо организованный вид учебной деятельности, который предполагает изучение исторического наследия прошлого по данной дисциплине, исследований современных российских и зарубежных ученых, учебной и дополнительной литературы, обработку своих конспектов лекций.

Самостоятельная работа должна отвечать определенным требованиям. Во-первых, планомерность, разумное использование личного времени, хорошо продуманный и строго соблюдаемый режим труда.

Во-вторых, регулярность и последовательность изучения учебных материалов. Ничто так не снижает эффективность самостоятельной работы, как занятия от случая к случаю.

В-третьих, сознательная активность. Данное требование обусловлено самой природой человеческого познания как процесса активного отражения в сознании людей внешнего мира.

Работа с литературой. Важное значение в самостоятельной работе студентов имеет поиск соответствующих источников и получение информации о литературе по изучаемой дисциплине. Такую информацию можно получить из информационных изданий, которые на основе централизованной обработки научных документов, органов научно-технической информации, подготавливают информационные издания в виде реферативных журналов (РЖУ), бюллетеней сигнальной информации (СИ), экспресс-информации, аналитических и реферативных обзоров, печатных библиографических и аннотированных таблиц, графических карточек, средств, используемых на компьютерной технике.

Информация о литературе содержится также во многих книгах и периодических изданиях (в последнем (декабрьском) номере обычно приводится список опубликованных материалов за год). Это так называемая прикнижная (пристатейная) библиография.

Важное значение в современных условиях приобретает использование информационных технологий и активных методов обучения. Например, при подготовке к занятиям по социологическим дисциплинам целесообразно обращаться к ресурсам глобальной сети Интернет.

С целью овладения навыками самостоятельной работы и более углубленного изучения учебного материала студентам предлагается специальный список докладов и рефератов для самостоятельной работы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1. Управление качеством: учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535455

2. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535455

Дополнительная литература:

1. Бусов, В. И. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01436-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535627

2. *Чекмарев, А. В.* Управление цифровыми проектами и процессами : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535238

Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. www.iprbookshop.ru – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART
2. https://urait.ru/ – Образовательная платформа Юрайт
3. https://elibrary.ru/ - Научная электронная библиотека
4. https://www.garant.ru/ - Информационно-справочная система «Гарант»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины используется учебная аудитория, лаборатория «Современные персонал-технологии», кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на зачете.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на зачете;

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не сформированы	до 59 баллов
компетенции сформированы	от 60 до 100 баллов

Уровень сформированности компетенции и их основные признаки оцениваются по следующей таблице:

Оценка сформированности компетенции ПК-1

ПК-1. Способен проводить анализ специализированной информации, выявлять проблемы, устанавливать их взаимосвязи и выполнять работы по управлению качеством эксплуатации продукции в части дисциплины «Использование аналитических методов в управлении»

№	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	**2**	**3**	**4**
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ПК-1.2 З.3 Знать: основы метрологии и сертификации в управлении качеством. ПК-1.2 У.3 Уметь: проводить анализ специализированной информации в области управления качеством. ПК-1.2 В.3 Владеть: методами метрологии и сертификации в управлении качеством.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Зачет
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**от 71 до 85 баллов**)**	ПК-1.2 З.3 Знать: основы метрологии и сертификации в управлении качеством; факторы, определяющие затраты на качество продукции. ПК-1.2 У.3 Уметь: проводить анализ специализированной информации в области управления качеством; формировать систему показателей безопасности и качества продукции, отвечающую стратегическим требованиям. ПК-1.2 В.3 Владеть: методами метрологии и сертификации в управлении качеством; методами стратегического анализа деятельности предприятия в области качества.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Зачет
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (от 86 до 100 баллов)	ПК-1.2 З.3 Знать: основы метрологии и сертификации в управлении качеством; факторы, определяющие затраты на качество продукции; показатели безопасности и качества продукции. ПК-1.2 У.3 Уметь: проводить анализ специализированной информации в области управления качеством; формировать	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Зачет

		систему показателей безопасности и качества продукции, отвечающую стратегическим требованиям; организовать систему сбора, хранения и использования информации, используемой в построении моделей управления качеством. ПК-1.2 В.3 Владеть: методами метрологии и сертификации в управлении качеством; методами стратегического анализа деятельности предприятия в области качества; методами поиска научно-технической и нормативной информации.	

Оценка сформированности компетенции ПК-4

ПК-4. Способен анализировать социально значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем в части дисциплины «Использование аналитических методов в управлении»

№	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	**2**	**3**	**4**
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ПК-4.3 З.3 Знать: основы системного анализа и теории систем; основы стратегического планирования управления качеством. ПК-4.3 У.4 Уметь: выявлять и прогнозировать социально значимые процессы в обществе, оказывающие влияние на тактику и стратегию управления качеством; строить аналитические модели в управлении качеством. ПК-4.3 В.4 Владеть: методами интеллектуального анализа данных в управлении качеством продукции.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Зачет
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**от 71 до 85 баллов**)**	ПК-4.3 З.3 Знать: основы системного анализа и теории систем; основы стратегического планирования управления качеством; базовые понятия и виды аналитических методов в управлении качеством. ПК-4.3 У.4 Уметь: выявлять и прогнозировать социально значимые процессы в обществе, оказывающие влияние на тактику и стратегию управления качеством; строить аналитические модели в управлении качеством. ПК-4.3 В.4 Владеть: методами интеллектуального анализа данных в управлении качеством продукции; методами математического моделирования в управлении качеством продукции.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Зачет
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (от 86 до 100 баллов)	ПК-4.3 З.3 Знать: основы системного анализа и теории систем; основы стратегического планирования управления качеством; базовые понятия и виды аналитических методов в управлении качеством.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов)

		ПК-4.3 У.4 Уметь: выявлять и прогнозировать социально значимые процессы в обществе, оказывающие влияние на тактику и стратегию управления качеством; строить аналитические модели в управлении качеством; формировать стратегические требования к системам управления качеством продукции. ПК-4.3 В.4 Владеть: методами интеллектуального анализа данных в управлении качеством продукции; методами математического моделирования в управлении качеством продукции. методиками формирования списка требований и выбора аналитических инструментов и их интеграции в целях повышения эффективности управления качеством.	Зачет

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины на семинарских занятиях предлагаются вопросы для обсуждения, тесты, управленческие ситуации и задачи. Данный подход позволяет студентам четко представить круг проблем, с которыми они столкнутся, как во время прохождения производственной практики, так и в процессе трудовой деятельности.

Подготовка студентов к семинарскому занятию должна включать, прежде всего, проработку лекционного материала, изучение источников, рекомендованных лектором, а также ознакомление с материалом, публикуемым в периодической печати.

Для развития у студентов навыков самостоятельного мышления, научного обсуждения проблем и формирования собственных выводов, следует обратить их внимание на дискуссионный характер некоторых вопросов, освещаемых в современной литературе. Обсуждение мнений различных ученых-специалистов в данной области должно способствовать выработке у студентов аналитического, творческого подхода к появлению собственных взглядов на обсуждаемые проблемы.

В соответствии с планом план каждого семинарского занятия, который включает основные вопросы к теме, тестовые задания, управленческие ситуации и задачи, которые необходимо решить, базируясь на материале, изложенном на лекциях и в современной литературе.

Приложение 2

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Использование аналитических методов в управлении качеством»

направление подготовки: Управление качеством

профиль подготовки: Управление качеством в бизнес-системах
год набора: 2025

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
2.1. Выступление на семинаре
2.2. Индивидуальное домашние задания
2.3. Решение ситуационных заданий (кейсов)
2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля / **Формируемые компетенции и их индикаторы**	**ПК-1.2**	**ПК-4.3**
Формы текущего контроля		
Выступление на семинаре	З-3	З-3
Решение ситуационных заданий (кейсов)	З-3, У-3, В-3	З-3, У-4, В-4
Индивидуальное домашнее задание	З-3, У-3	З-3, У-4
Формы промежуточного контроля		
Зачет	З-3, У-3, В-3	З-3, У-4, В-4

З- знания, У- умения, В- владения

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам управление процессами

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала,

пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути управления процессами.

1. Подходы к понятию качества.
2. Объекты качества и требования к ним.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Процессный подход к управлению качеством.
5. Взаимосвязь менеджмента и управления качеством.
6. Возникновение модели всеобщего контроля качества (TQM).
7. Эволюция взглядов на управление качеством.
8. 14 принципов совершенствования качества Деминга.
9. Концепция качества Джозефа М. Джурана.
10. Российские и зарубежные премии по качеству. Значение для общества и бизнеса.
11. Общие функции управления качеством продукции.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть PR-деятельности компании.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	менее 60

2.1.2. Решение ситуационных заданий (кейсов)

Решения ситуационных заданий (кейсов) необходимы для получения практических умений и навыков, нужных для наработки необходимых компетенций. Ситуация дается на самом семинаре или заранее. Она может предоставляться как группе студентов (3-5 человек), так и индивидуально каждому студенту. После изучения ситуации студентами происходит ее обсуждение (анализ, предложение рекомендаций) с преподавателем.

Пример задания

Задание:

Составьте план работы с претензиями для предприятия. Сущность и причины претензий на предприятии услуг.

Задание:
Опишите способы урегулирования претензий.

Задание:
Опишите основные элементы СМК, используя методика их разработки на предприятии услуг.

Критерии оценивания	Баллы
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения кейсов и к ситуации правильно применен инструментарий. Обозначена проблема, представлены практические пути ее решения, логично и обоснованно изложена собственная позиция; сформулированы выводы и предложения.	90-100
Ситуация понята студентом; теоретический материал связан с практикой, но студент недостаточно владеет инструментарием, в связи с чем ситуационная задача решена не совсем эффективно.	80-89
Ситуация - изучена и понята студентом. В ответе имеются существенные отступления от требований к выполнению ситуационной задачи. Студент знает теорию, но слабо ее применяет на практике в данной ситуации.	70-79
Ситуация - изучена студентом. Ответ не дает решения ситуационной задачи (только общее представление); обнаруживается существенное незнание теоретического материала, что не позволяет студенту связать теорию с практикой.	60-69

2.1.3 Индивидуальное домашнее задание

1. Модели качества услуг и обслуживания.
2. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания.
3. Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в индустрии гостеприимства.
4. Типология Кедотта-Терджена и её применение в сфере услуг.
5. Возможные проблемы в процессах оказания услуг и пути решения.
6. Контроль качества обслуживания в сфере услуг.
7. Управление затратами на обеспечение качества.

Критерии оценивания	Баллы
В задании тема раскрыта полностью, используются интересные источники, сформулированы выводы. Студент дает развернутые ответы на поставленные вопросы с практическими примерами.	90-100
Основные требования к заданию выполнены, но при этом допущены недочёты (имеются неточности в изложении	80-89

материала; поверхностные выводы). Студент дает ответы на поставленные вопросы.	
В работе имеются недостатки: тема освещена лишь частично, выводы отсутствуют или они поверхностные. Студент частично дает ответ на поставленные вопросы.	70-79
Задание представлено, но тема его не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	60-69

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)

1 Петля качества. Цикл Деминга.
2 Механизм управления качеством.
3 Японские модели качества и их характе-ристика (Кружки качества, 4 Программа «Пяти нулей», Система Just-In-Time, Система «Кан-бан», Концепция «Кайдзен»).
5 Американская концепция «Шесть сигм». Применение в сфере услуг.
6 У. Шухарт и его роль в развитии TQM.
7 Сущность и основные принципы TQM.
8 Сущность и назначение СМК.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

Задачи к зачету

Ситуация 1. В целях закрепления полученных ранее знаний выполните следующие задания.

Задание 1.

Создайте анкету удовлетворенности потребителя качеством услуг

Ситуация 2. Создайте анкету удовлетворенности качеством продукта.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные	**A**	**100-96**	**Зачет**	**Повышенный уровень**

связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение практической ситуации на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Практическая ситуация решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	**A**	**95-91**	**Зачет**	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Практическая ситуация решена верно, правильно обосновывает принятую методику ее решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**A**	**90-86**	**Зачет**	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами решения практических ситуаций. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**B**	**85-81**	**Зачет**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет навыками и приемами решения практических ситуаций. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	**C**	**80-76**	**Зачет**	

Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической ситуации, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	**C**	**75-71**	**Зачет**	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической ситуации и не может связать теорию с практикой.	**D**	**70-66**	**Зачет**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических ситуаций. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	**E**	**65-61**	**Зачет**	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя. Ситуация не решена.	**E**	**60**	**Зачет**	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Ситуация не решена.	**F**	**Менее 60**	**Незачет**	**Компетенции не сформированы**