**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра менеджмента и предпринимательства




Утверждаю
зав. кафедрой
Ф.Ф. Хамидуллин
Протокол заседания
кафедры № 10
от «15» мая 2025 г.

# Рабочая программа дисциплины

| | |
|---|---|
| Наименование дисциплины | Управление качеством и удовлетворенность потребителя |
| 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: Формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков по построению и развитию процессного подхода в организации, дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств коммуникации.

**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-3.4 З.11 **Знать:** методы и алгоритмы анализа данных по работе и управлению взаимоотношениями с потребителями; особенности поведения потребителей; подходы и методы измерения удовлетворенности потребителей; инструментарий бережливого производства.

ПК-3.4 У.13 **Уметь:** извлекает знания из имеющихся данных по работе с потребителями и управлению взаимоотношениями с потребителями с помощью методов и алгоритмов анализа; применяет инструментарий бережливого производства.

ПК-3.4 В.12 **Владеть:** навыками принятия решения, на основе проанализированных данных по работе с потребителями и управлению взаимоотношениями с потребителями; инструментарием бережливого производства в соответствии с особенностями деятельности организации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Управление качеством и удовлетворенность потребителя» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций (ЗУВы), полученные в результате изучения дисциплины «Статистические методы управления качеством». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

*Обеспечивающие учебные дисциплины*

↓

Статистические методы в управлении качеством

Управление качеством и удовлетворенность потребителя



*Обеспечиваемые дисциплины*

Производственная практика (преддипломная практика)

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

ПК-3. Способен применять проблемно-ориентированные методы анализа и синтеза для выбора проектных решений по управлению качеством

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

**Декомпозиция компетенций**

| Индикаторы | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| **Компетенция ПК-3** | |
| ПК-3.4 Осуществляет мониторинг удовлетворенности потребителя, а также применяет инструментарий бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации. | ПК-3.4 З.11 Знать: методы и алгоритмы анализа данных по работе и управлению взаимоотношениями с потребителями; особенности поведения потребителей; подходы и методы измерения удовлетворенности потребителей; инструментарий бережливого производства.<br>ПК-3.4 У.13 Уметь: извлекает знания из имеющихся данных по работе с потребителями и управлению взаимоотношениями с потребителями с помощью методов и алгоритмов анализа; применяет инструментарий бережливого производства.<br>ПК-3.4 В.12 Владеть: навыками принятия решения, на основе проанализированных данных по работе с потребителями и управлению взаимоотношениями с потребителями; инструментарием бережливого производства в соответствии с особенностями деятельности организации. |

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 зачетных единиц (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. | 6/1 | 6/1 | 8/18 | 20/20 | ПК-3.4 З.11 У.13 В.12 |
| **Модуль 2** | | | | | |
| Тема 2. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя. | 6/1 | 6/1 | 9/18 | 20/20 | ПК-3.4 З.11 У.13 В.12 |
| **Модуль 3** | | | | | |
| Тема 3. Правила достижения удовлетворенности потребителя. | 6/1 | 6/1 | 8/18 | 21/20 | ПК-3.4 З.11 У.13 В.12 |
| **Модуль 4** | | | | | |
| Тема 4. Управление претензиями в организации. | 6/1 | 6/1 | 9/18 | 21/20 | ПК-3.4 З.11 У.13 В.12 |
| **Модуль 5** | | | | | |
| Тема 5. Урегулирование спорных вопросов вне организации. | 6/2 | 6/2 | 9/19 | 21/23 | ПК-3.4 З.11 У.13 В.12 |
| Подготовка к зачету | | | 5/5 | 5/5 | |
| **ИТОГО:** | **30/6** | **30/6** | **48/96** | **108/108** | |

## Пояснительная записка
## с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 3 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-3.4 З.11 В.12)

**Модуль 2** в себя одну учебную тему.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя. (ПК-3.4 З.11 В.12)

**Модуль 3** включает в себя одну учебную тему.

Знать: правила достижения удовлетворенности потребителя. (ПК-3.4 У.13 В.12)

**Модуль 4** включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения четвертого модуля студент должен:

- Понятие претензии. Основные аспекты работы с претензиями. Планирование, проектирование и разработка. Функционирование процесса работы с претензиями. Поддержание в рабочем состоянии и улучшение. (ПК-3.4 У.13 В.12)

**Модуль 5** в себя включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения пятого модуля студент должен: знать Понятие урегулирования спорных вопросов. Методы урегулирования спорных вопросов. Принципы эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов. Структура урегулирования спорных вопросов. Планирование, проектирование и разработка. Взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с другими процессами системы менеджмента качества организации. Этапы урегулирования спорных вопросов. (ПК-3.4 У.13 В.12)

## 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)

**Тема 1. Удовлетворенность потребителя и управление 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. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя.**Понятие процесса, функции и деятельности во взаимосвязи и сопоставлении друг с другом. Понятия бизнес-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. Правила достижения удовлетворенности потребителя.**
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.

**Тема 4. Управление претензиями в организации.**Понятие претензии. Основные аспекты работы с претензиями. Планирование, проектирование и разработка. Функционирование процесса работы с претензиями. Поддержание в рабочем состоянии и
улучшение.

**Тема 5. Урегулирование спорных вопросов вне организации.**
Понятие урегулирования спорных вопросов. Методы урегулирования спорных вопросов. Принципы эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов. Структура урегулирования спорных вопросов. Планирование, проектирование и разработка. Взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с другими процессами системы менеджмента качества организации. Этапы урегулирования
спорных вопросов.

## 4.3 Планы практических и семинарских занятий

### Тема 1. Удовлетворенность потребителя и управление качеством.

**Основные вопросы темы:**

Понятие управления качеством. Потребитель и его поведение: исследование, принятие решений потребителем, индивидуальные детерминанты, влияние внешней среды, воздействие. Понятие удовлетворенность потребителя. Факторы, влияющие на мнение потребителя. Эволюция в измерении уровня удовлетворенности потребителей. Особенности необходимости измерения удовлетворенности потребителя в соответствии с принципом «Ориентация на потребителя» концепции Всеобщего управления
качеством.

**Задание.**

Разработать опросный лист для сбора информации об основных претензиях потребителя.

**Тема 2. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя.**

Понятие процесса, функции и деятельности во взаимосвязи и сопоставлении друг с другом. Понятия бизнес-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.

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

**Тема 3. Правила достижения удовлетворенности потребителя.**

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.

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

**Тема 4. Управление претензиями в организации.**

Понятие претензии. Основные аспекты работы с претензиями. Планирование, проектирование и разработка. Поддержание в рабочем состоянии и улучшение.

**Задание:** рассмотреть процесс функционирование процесса работы с претензиями.

**Тема 5. Урегулирование спорных вопросов вне организации.**

Понятие урегулирования спорных вопросов. Методы урегулирования спорных вопросов. Принципы эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов. Структура урегулирования спорных вопросов. Планирование, проектирование и разработка. Взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с другими процессами системы менеджмента качества организации. Этапы урегулирования спорных опросов.

**Задание:** Разработать этапы урегулирования спорных опросов.

## 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. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453411

3. Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453486

4. 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-3

## ПК-3. Способен применять проблемно-ориентированные методы анализа и синтеза для выбора проектных решений по управлению качеством

| № | 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) | Фрагментарное знание Управления качеством, различными способами и технологиями исходя из стратегических задач | Выступление на семинарах<br>Индивидуальные домашние задания<br>Решение ситуационных заданий (кейсов)<br>Зачет |
| 2 | **Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**от 71 до 85 баллов**)** | Полное, но имеющее некоторые пробелы знание Управления процессами | Выступление на семинарах<br>Индивидуальные домашние задания<br>Решение ситуационных заданий (кейсов)<br>Зачет |
| 3 | **Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (от 86 до 100 баллов) | Уверенное знание Управление процессами, владение различными способами и технологиями. Применение методики в практике конкретных исследований, анализ взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений | Выступление на семинарах<br>Индивидуальные домашние задания<br>Решение ситуационных заданий (кейсов)<br>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
«Управление качеством и удовлетворенностью потребителя»

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-3.4** |
|---|---|
| **Формы текущего контроля** | |
| Выступление на семинаре | З-11 |
| Индивидуальные домашние задания | З-11, У-13, |
| Решение ситуационных заданий (кейсов) | З-11, У-13, В-12 |
| **Формы промежуточного контроля** | |
| Зачет | З-11, У-13, В-12 |

З- знания, У- умения, В- владения

## 2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

### 2.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной 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. Индивидуальные домашние задания

Индивидуальные домашние задания являются одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Выполнение индивидуальных домашних заданий предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной работы студента. Его задачами являются формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, развитие навыков логического мышления, углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Примерные темы индивидуальных домашних заданий

Задание:

1 Принципы обеспечения качества и управления качеством.

2 Европейские подходы к управлению качеством.

3 Российские системы управления качеством.

4 Петля качества. Цикл Деминга.

5 Механизм управления качеством.

6 Японские модели качества и их характеристика (Кружки качества, Программа «Пяти нулей», Система Just-In-Time, Система «Канбан», Концепция «Кайдзен»).

7 Американская концепция «Шесть сигм». Применение в сфере услуг.

8 У. Шухарт и его роль в развитии TQM.

9 Сущность и основные принципы TQM.

10 Сущность и назначение СМК.

11 Деятельность ISO по разработке стандартов 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 материала; поверхностные выводы). Студент дает ответы на поставленные вопросы. | 80-89 |
| 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 |

### 2.1.3. 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.

**Заданине:**

Опишите способы урегулирования претензий.

**Заданине:**

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 |

## 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

### 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.
**22. Деятельность ISO по разработке стандартов качества.**

### 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. Созайте анкету удовлетворенности качеством продукта.

## Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачету

| Характеристика ответа | Европейская оценка | Рубежные баллы | Оценка | Уровень сформированности компетенций |
|---|---|---|---|---|
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные 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 на экзаменационный билет 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. | **A** | **100-96** | **Зачет** | **Повышенный уровень сформированности компетенций** |
| 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 | **A** | **95-91** | **Зачет** | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа. | | | | |
| 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 | **E** | **65-61** | **Зачет** | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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. | | | | |
| 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** | **Не зачет** | **Компетенции не сформированы** |