


ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

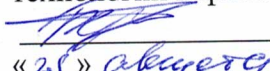
СОГЛАСОВАНО

Проректор


А.М. Каткова
«28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института спортивных
технологий и физического воспитания


К.М. Берулава
«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 «Управление качеством услуг спортивных организаций»

направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль): Управление спортивными объектами

Форма обучения	очно-заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	180 час. / 5 ЗЕ
Курс	III
Учебный семестр	5, 6
Форма промежуточной аттестации	5, 6 семестр - зачет

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Управление качеством услуг спортивных организаций» составлена на основании ФГОС высшего образования 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 970, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление спортивными объектами».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Разработчик рабочей программы:

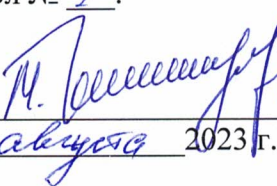
Доцент кафедры «Теории и методики спорта и физического воспитания», кандидат педагогических наук


«25» августа 2023 г.

В.В. Пресняков

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры «Теории и методики спорта и физического воспитания» «25» августа 2023 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой «Теории и методики спорта и физического воспитания», доктор педагогических наук, доцент


«25» августа 2023 г.

И.В. Мартыненко

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«25» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«25» августа 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и спортивных организаций.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг спортивных организаций;
- проводить анализ рынка продукции и услуг;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции;
- анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению;
- применять новые, более эффективные средства контроля качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.В.08 «Управление качеством услуг спортивных организаций» изучается обучающимися в рамках части ООП ВО, формируемой участниками образовательных отношений» на протяжении двух учебных семестров – пятого и шестого и завершается промежуточной аттестацией в форме зачета.

Изучение дисциплины «Управление качеством услуг спортивных организаций» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплиной Б1.В.01 «Менеджмент спортивных организаций».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся компетенции: ПК-1, ПК-3, ПК-4.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПК-1 Способен регламентировать процессы подразделений организации или разрабатывать административные регламенты подразделений организации	ПК-1.1 Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта	Знать: - основные понятия управления качеством; - различные виды систем обеспечения качества; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции. Уметь: - анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений. Иметь практический опыт:

		<p>- навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документах в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством</p>
	<p>ПК-1.2 Способен разрабатывать и совершенствовать регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовый алгоритм разработки, совершенствования и введения в действие регламента процесса подразделения спортивного объекта или административного регламента подразделения спортивного объекта <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить сбор информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбора информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта
	<p>ПК-1.3 Способен вводить в действие регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования к сбору информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать, совершенствовать и вводить в действие регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки, совершенствования

		и введения в действие регламента процесса подразделения спортивного объекта или административного регламента подразделения спортивного объекта;
	<p>ПК-1.4 Способен анализировать информацию о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, вести базы данных по различным показателям</p>	<p>Знать: -основы анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, ведении базы данных по различным показателям</p> <p>Уметь: -проводить анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, вести базы данных по различным показателям</p> <p>Иметь практический опыт: - анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, ведения базы данных по различным показателям</p>
<p>ПК-3 Способен использовать технологию проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга</p>	<p>ПК-3.1 Способен осуществлять подготовку и проведение маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга в сфере физической культуры и спорта</p>	<p>Знать: - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления</p> <p>Уметь: - использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессах - правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества - выявлять и анализировать специфические риски.</p> <p>Иметь практический опыт: - применения решения практических задач по управлению качеством в сфере физической культуры и спорта - выявлять и анализировать риски - применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.</p>

<p>ПК-4 Способен руководить деятельностью спортивного объекта, в т.ч. осуществлять его техническую эксплуатацию, ремонт и модернизацию спортивного и технологического оборудования</p>	<p>ПК-4.1 Способен управлять процессами технической эксплуатации, ремонта и модернизации спортивного и технологического оборудования на спортивном объекте</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию и терминологию управления качеством <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством - выявлять существующие в организации проблемы - проверять качество предоставляемых услуг персонала <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать мероприятия и работы по обеспечению заданного уровня качества продукции
	<p>ПК-4.2 Способен управлять персоналом спортивного объекта, в т.ч. задействованным в работах по технической эксплуатации, ремонту и модернизации спортивного и технологического оборудования</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию управления качеством; - современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах ее жизненного цикла; - терминологию управления качеством. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством; - выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов
	<p>ПК-4.3 Способен руководить физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельностью</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия управления качеством, различные виды

	<p>спортивного объекта, в т.ч. подготовкой спортивного и технологического оборудования для проведения спортивных и иных массовых мероприятий</p>	<p>систем обеспечения качества; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; Уметь: - работать с Российскими стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; - работать с международными стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; - анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений Иметь практический опыт: - поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.</p>
	<p>ПК-4.4 Способен осуществлять контроль и учет деятельности спортивного объекта, разрабатывать направления технического развития спортивного объекта, обеспечивать безопасность при использовании спортивного и технологического оборудования</p>	<p>Знать: - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления, в том числе системы безопасности труда, его эргономики и эстетики. Уметь: - использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла, правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества, выявлять и анализировать специфические риски; Иметь практический опыт: - решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; потребностью в</p>

		постоянном продолжении образования в области качества
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора	
			всего	в т.ч.					в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа		
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³						консультации ⁴
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
5 семестр												
1	Тема 1. История развития систем управления качеством	7						7			ПТЗ.Д	ПК-1, ПК-3, ПК-4
2	Тема 2. Общие понятия и функции управления качеством	9	2	2				7			ПТЗ.Т	ПК-1, ПК-3, ПК-4
3	Тема 3. Механизм управления качеством	8	2		2			6		ПТЗ.О		ПК-1, ПК-3, ПК-4
4	Тема 4. Принципы обеспечения и управления качеством	8	2	2				6			ПТЗ.Т	ПК-1, ПК-3, ПК-4
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-			4	Зачет			
	Итого за семестр	36	6	4	2			30				
6 семестр												
5	Тема 5. Принципы, разработка и	35	2		2			33		ПТЗ.О	ПТЗ.Д	ПК-1, ПК-3,

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.О(п) – опрос (письменно), ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультаций ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)											ПК-4
6	Тема 6. Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	35	2		2			33		ПТЗ.О	ПТЗ.Т	ПК-1, ПК-3, ПК-4
7	Тема 7. Действия по реагированию на риски и возможности в системе менеджмента качества (СМК)	35	2	2				33			ПТЗ.Д	ПК-1, ПК-3, ПК-4
8	Тема 8. Обеспечение функционирования СМК	35	2	2				33			ПТЗ.Т	ПК-1, ПК-3, ПК-4
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-			4	Зачет			
	Итого за семестр	144	8	4	4			136				
	ВСЕГО:	180	14	8	6			166				

4.2. Тематическое содержание занятий

Наименование разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Тема 1. История развития систем управления качеством	Самостоятельная работа (7 ак.ч.)	Подготовка докладов: 1. Эволюция понятия качества. 2. Эволюция подходов к управлению качеством. 3. Возникновение системы управления качеством. 4. Комплексные системы управления качеством продукции. 5. Основа управления качеством. 6. Задачи и функции системы. 7. Развитие системы управления качеством в России. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Тема 2. Общие понятия и функции управления качеством	Лекция (2 ак.ч.)	Качество продукции - один из основных факторов успешной деятельности предприятий в условиях рыночной экономики. Принципы обеспечения качества и управление качеством продукции. Создание систем качества на предприятиях, этапы работ и их краткая характеристика. Функции управления качеством. Роль системы менеджмента качества в повышении конкурентоспособности спортивных организаций.
	Самостоятельная работа (7 ак.ч.)	Выполнение тестирования. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Тема 3. Механизм управления качеством	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Проведение опроса в форме дискуссии: 1. Современный подход к управлению качеством. 2. Механизм управления качеством. 3. Сущность механизма управления. 4. Формирование системы целей организации. 5. Создание и развитие механизма управления качеством.
	Самостоятельная работа (6 ак.ч.)	Работа с учебной, научной и справочной литературой.

Тема 4. Принципы обеспечения и управления качеством	Лекция (2 ак.ч.)	Принципы обеспечения качества продукции. Принципы управления качеством продукции. Современные тенденции управления качеством в зарубежной и отечественной практике.
	Самостоятельная работа (6 ак.ч.)	Выполнение тестирования. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Промежуточная аттестация	Зачет	Устно по билетам
Тема 5. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Проведение опроса в форме дискуссии: 1. Общие сведения об СМК. 2. Основные принципы менеджмента качества. 3. Управление качеством как реализация управленческих функций. 4. Особенности и преимущества СМК. 5. Организационная структура и функциональные роли. 6. Процессный подход. 7. Производственная система и система управления.
	Самостоятельная работа (33 ак.ч.)	Подготовка докладов: 1. Цикл управления. 2. Общая структура бизнес-процессов организации. 3. Отечественный опыт внедрения систем менеджмента на предприятии. 4. Зарубежный опыт внедрения систем менеджмента на предприятии. 5. Проблемы внедрения систем качества. 6. Стратегии внедрения качества. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Тема 6. Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Проведение опроса в форме дискуссии: 1. Аудит и проверка. 2. Типы аудита. 3. Аудит – инструмент управления качеством. 4. Цели аудита. 5. Теоретические основы аудита качества. 6. Сущность внутреннего аудита. 7. Организация службы внутреннего аудита. 8. Сущность внешнего аудита. 9. Различия внешнего и внутреннего аудита.

	Самостоятельная работа (33 ак.ч.)	Выполнение тестирования. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Тема 7. Действия по реагированию на риски и возможности в СМК.	Лекция (2 ак.ч.)	Понятие рисков. Классификация и виды рисков. Методы оценки риска. Методы организации управления риском. Понятие риск-менеджмента. Методы снижения риска. Процесс управления рисками на предприятии. Механизм реализации процесса управления рисками. Основы риск-менеджмента
	Самостоятельная работа (33 ак.ч.)	Работа с учебной, научной и справочной литературой. Подготовка докладов: 1. Организация риск-менеджмента на предприятии. 2. Риск-менеджмент как составная часть системы управления компанией 3. Риск-менеджмент в российской и зарубежной экономике 4. Тенденции риск-менеджмента.
Тема 8. Обеспечение функционирования СМК	Лекция (2 ак.ч.)	Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства. Лидерство, руководство и взаимодействие в системе менеджмента качеством.
	Самостоятельная работа (33 ак.ч.)	Выполнение тестирования. Работа с учебной, научной и справочной литературой.
Промежуточная аттестация	Зачет	Устно по билетам

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533378>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/5124245.2>.

5.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489792>

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496135>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

- Национальный цифровой ресурс Руконт: www.rucont.ru;
- Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>.

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
2. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
3. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]
5. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>
6. Публичная Интернет-библиотека [Режим доступа <http://www.public.ru>]

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. MS Windows Professional 7 Russian – лицензия № 49715244 от 15.02.2012г., № 49466115 от 19.12.2011г.;
2. MS Office 2010 Russian – лицензия № 49715245 от 15.02.2012г.;
3. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
4. Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в ЭИОС – договор о

подключении услуг электросвязи 017800123199 от 01.09.2018.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

Комплект учебной мебели для обучающихся:

Письменные столы (20 шт.);

Стулья (40 шт.);

Смарт-телевизор (1шт.);

Рабочее место преподавателя:

ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

Письменные столы – (5 шт.);

Стулья (5 шт.);

Стеллажи (3 шт.);

Шкаф книжный (9 шт.);

Ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (10 шт.)

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются

мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры теории и методики спорта и физического воспитания.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.

8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.

9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.

10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.

11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.

12. Непосредственная подготовка к зачету по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к зачету.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам; если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного семинарского (практического) занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при самостоятельном выполнении упражнений и заданий;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую поставленную задачу, задание до окончательного решения, демонстрировать понимание выполненных заданий, в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования:

- должны выполняться самостоятельно;
- соответствовать установленным требованиям по содержанию и оформлению;
- представляться в установленные сроки.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Управление качеством услуг спортивных организаций» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Управление качеством услуг
спортивных организаций»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
ПК-1 Способен регламентировать процессы подразделений организации или разрабатывать административные регламенты подразделений организации	ПК-1.1 Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта	Знать: - основные понятия управления качеством; - различные виды систем обеспечения качества; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции. Уметь: - анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений. Иметь практический опыт: - навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документах в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления	опрос; доклад; тестирование; зачет

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	<p>ПК-1.2 Способен разрабатывать и совершенствовать регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта</p>	<p>качеством</p> <p>Знать: - базовый алгоритм разработки, совершенствования и введения в действие регламента процесса подразделения спортивного объекта или административного регламента подразделения спортивного объекта</p> <p>Уметь: производить сбор информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта;</p> <p>Иметь практический опыт: - сбора информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения спортивного объекта</p>	<p>опрос; доклад; тестирование; зачет</p>
	<p>ПК-1.3 Способен вводить в действие регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта</p>	<p>Знать: - требования к сбору информации о процессе подразделения спортивного объекта с целью разработки регламента данного процесса или административного</p>	<p>опрос; доклад; тестирование; зачет</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		<p>регламента подразделения спортивного объекта</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать, совершенствовать и вводить в действие регламент процесса подразделения спортивного объекта или административный регламент подразделения спортивного объекта <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки, совершенствования и введения в действие регламента процесса подразделения спортивного объекта или административного регламента подразделения спортивного объекта; 	
	<p>ПК-1.4 Способен анализировать информацию о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, вести базы данных по различным показателям</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, ведении базы данных по различным показателям <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, вести базы данных по различным показателям <p>Иметь практический опыт:</p>	<p>опрос; доклад; тестирование; зачет</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		- анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота спортивного объекта, ведения базы данных по различным показателя	
<p>ПК-3 Способен использовать технологию проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга</p>	<p>ПК-3.1 Способен осуществлять подготовку и проведение маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга в сфере физической культуры и спорта</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессах - правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества - выявлять и анализировать специфические риски. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применения решения практических задач по управлению качеством в сфере физической культуры и спорта - выявлять и анализировать риски - применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения. 	<p>опрос; доклад; тестирование; зачет</p>
<p>ПК-4 Способен руководить деятельностью</p>	<p>ПК-4.1 Способен управлять процессами технической эксплуатации,</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию и терминологию 	<p>опрос; доклад; тестирование;</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
спортивного объекта, в т.ч. осуществлять его техническую эксплуатацию, ремонт и модернизацию спортивного и технологического оборудования	ремонта и модернизации спортивного и технологического оборудования на спортивном объекте	<p>управления качеством</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством - выявлять существующие в организации проблемы - проверять качество предоставляемых услуг персонала <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать мероприятия и работы по обеспечению заданного уровня качества продукции 	зачет
	ПК-4.2 Способен управлять персоналом спортивного объекта, в т.ч. задействованным в работах по технической эксплуатации, ремонту и модернизации спортивного и технологического оборудования	<p>Знать:</p> <p>методологию управления качеством; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах ее жизненного цикла; терминологию управления качеством.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации 	опрос; доклад; тестирование; зачет

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		<p>продукции и систем управления качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов 	
	<p>ПК-4.3 Способен руководить физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельностью спортивного объекта, в т.ч. подготовкой спортивного и технологического оборудования для проведения спортивных и иных массовых мероприятий</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> работать с Российскими стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; работать с международными стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; анализировать нормативную документацию для 	<p>опрос; доклад; тестирование; зачет</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		принятия управленческих решений Иметь практический опыт: - поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.	
	ПК-4.4 Способен осуществлять контроль и учет деятельности спортивного объекта, разрабатывать направления технического развития спортивного объекта, обеспечивать безопасность при использовании спортивного и технологического оборудования	Знать: - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления, в том числе системы безопасности труда, его эргономики и эстетики. Уметь: - использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла, правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества, выявлять и анализировать	опрос; доклад; тестирование; зачет

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		специфические риски; Иметь практический опыт: - решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; потребностью в постоянном продолжении образования в области качества	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Зачет (5 семестр)

Перечень вопросов:

1. Понятие качества. Эволюция качества.
2. История развития качества. Фаза отбраковки (Генри Эмерсон, Ф. У. Тейлора, Г. Форд).
3. История развития качества. Фаза контроля качества (Уолтер Эндрю Шухарт).
4. История развития качества. Фаза управления качеством (Уильям Эдвард Демин, Джозеф Джуран, Фил Кросби, Каору Исикава (Ишикава), Генити Тагучи).
5. История развития качества. Фаза менеджмента качества (TQC, TQM).
6. История развития качества. Фаза качества среды (ИСО 14000).
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Показатели качества продукции.
9. Классификация методов управления качеством.
10. Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта).
11. Инструменты контроля качества (диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы).
12. Инструменты управления качеством (диаграмма средства, диаграмма связей, древовидная диаграмма).

13. Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта)).
14. Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов).
15. Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).
16. Инструменты анализа качества (функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).
17. Инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD)).
18. Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).

Критерии оценки:

Ответ студента на зачете оценивается на:

«Зачтено» – обучающийся студент выполнил с положительной оценкой все практические задания и проверочные работы (допуск к зачету) и на зачете при ответе на вопросы изложил материал грамотным языком, последовательно, с точным использованием терминологии, с конкретными примерами, продемонстрировав владение материалом дисциплины в объеме, предусмотренном программой;

«Не зачтено» - обучающийся студент не усвоил материал в объеме, предусмотренном программой, и не выполнил все практические задания и проверочные работы с положительной оценкой или при ответе на зачете студентом не раскрыто основное содержание учебного материала, допущены ошибки в определении ключевых понятий и т.п.

Зачет (6 семестр)

1. Структура и основное содержание стандартов ISO.
2. Структура и основное содержание ISO 9001-2015.
3. Планирование качества как процесс управления качеством.
4. Система менеджмента качества.
5. Содержание и принципы менеджмента качества.
6. Процессный подход в СМК.
7. Система оценки деятельности управления качеством.
8. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).
9. Действия по реагированию на риски и возможности в СМК.
10. Управление документированной информацией на предприятии с целью повышения качества.
11. Контроль продукции и работы предприятия (организации).
12. Модель устойчивого развития организации Модели премий за качество.
13. Премия Деминга. Премия Болдриджа. Премия EFQM. Премия правительства РФ за качество.
14. Модель совершенствования на основе стандарта ISO 9004:2009.
15. Применение инструментов бенчмаркинга и самооценки для диагностики деятельности организации, определения направлений для улучшения.
16. Модель оценки RADAR.
17. Традиционные и прогрессивные методы управления качеством как часть реализации философии.
18. TQM в организации Инструменты управления качеством.
19. Современные подходы к оценке результативности и эффективности СМК.
20. Оценка результативности процессов, в частности процессов управления персоналом.

Критерии оценки:

Ответ студента на зачете оценивается на:

«Зачтено» – обучающийся студент выполнил с положительной оценкой все практические задания и проверочные работы (допуск к зачету) и на зачете при ответе на вопросы изложил материал грамотным языком, последовательно, с точным использованием терминологии, с конкретными примерами, продемонстрировав владение материалом дисциплины в объеме, предусмотренном программой;

«Не зачтено» - обучающийся студент не усвоил материал в объеме, предусмотренном программой, и не выполнил все практические задания и проверочные работы с положительной оценкой или при ответе на зачете студентом не раскрыто основное содержание учебного материала, допущены ошибки в определении ключевых понятий и т.п.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля**ТЕСТИРОВАНИЕ****ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1****Тема 2. Общие понятия и функции управления качеством.****1 вариант**

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Предложил «Справочник по качеству» как основной документ системы обеспечения качества предприятия: а) Месинг б) Джуран в) Деминг	б
2	«Потребитель должен получать только годные изделия. Отбраковка сохраняется. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий», — такова основная идея фазы: а) менеджмента качества б) планирования качества в) управления	в
3	Новые тенденции в политике вознаграждений предусматривают награждение: а) тех, которые идут на риск, а не тех, которые его избегают б) суммарной работы, а не обдуманного труда в) скорости, а не качества работы	а
4	Количественно или качественно установленные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки, называются: а) эталонами качества б) показателями качества в) требованиями к качеству	б
5	Японская система планирования и увеличения производительности базируется на пяти «нулях» в организации производства и предполагает отсутствие: а) стандартов, запасов, времени подготовки производства,	в

запросов, выпусков б) аналогов, запасов, времени подготовки производства, переработки, бумаги в) дефектов, запасов, времени подготовки производства, остановок, бумаги	
--	--

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Модель Всеобщего контроля качества (TQC) предложил: а) Фейгенбаум б) Деминг в) Тейлор	а
2	Планирование требуемых материалов с учетом излишка складских его запасов получило название: а) MRP б) KANBAN в) ROP	в
3	Основой для расчета потребности в материалах являются математико-статистические методы, дающие ожидаемую потребность, при использовании метода: а) детерминированного б) стохастического в) аналитического	б
4	Логическое представление шаг за шагом процедуры или процесса называется: а) системой действия б) структурой параметра в) схемой потоков	в
5	Потребность в материальных ресурсах за вычетом наличия запасов на складе и в производстве — потребность: а) брутто б) нетто в) первичная	б

Ключи:

1 вариант		2 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б	1	а
2	в	2	в
3	а	3	б
4	б	4	в
5	в	5	б

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 2**Тема 4. Принципы обеспечения и управления качеством.****1 вариант**

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Характеристикой MRP является: а) планирование брака б) уверенность в партнерах в) независимость материалов друг от друга	б
2	Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл: а) Деминга б) Кросби в) Исикавы	а
3	К внутренним потребителям относятся: а) пользователи результатов бизнеса компании б) конечные пользователи продукта компании в) крупные и средние потребители	а
4	Программу «Ноль дефектов» предложил: а) Форд б) Деминг в) Кросби	в
5	Предложил функцию потерь качества, разработал методику планирования промышленных экспериментов: а) Исикава б) Тагути в) Джуран	б

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Для обеспечения положительной динамики развития предприятия необходима(о,ы): а) проведение опросов потребителей б) постоянные улучшения в) высокое качество продукции	б
2	Признак качества информации: а) способ обработки информации б) возможность использования по назначению в) способ получения информации	б
3	Признак качества информации: а) способ обработки информации б) затраты и эффективность применения в) способ получения информации	б
4	Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании: а) понимание и выполнение требований потребителей б) установка тесных связей со своими постоянными клиентами в) необходимость производства современной эффективной продукции	а
5	Введение штрафов за дефектную продукцию впервые было применено системой: а) управления ресурсами	б

б) Тейлора в) сплошного контроля	
-------------------------------------	--

Ключи:

1 вариант		2 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б	1	б
2	а	2	б
3	а	3	б
4	в	4	а
5	б	5	б

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 3

Тема 6. Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Аудиторская фирма решила совмещать аудиторский бизнес с бизнесом в сфере торговли. Разрешено ли это? а) Нет. Аудит – это разновидность обычного предпринимательства; б) Запрещено;	б
2	Для чего составляется общий план проведения аудита? а) согласования порядка проведения аудиторских процедур; б) определения уровня существенности и аудиторского риска; в) для достижения эффективности и результативности аудита; г) все ответы правильные.	г
3	Что такое аудиторский риск? а) опасность необнаружения ошибок системой внутреннего контроля; б) опасность необнаружения существенных ошибок в процессе проведения выборочной проверки; в) опасность составления неверного заключения о результатах финансовой отчетности; г) риск, присущий бизнесу клиента, обусловленный характером и условиями деятельности организации	в
4	Какое из данных утверждений является верным? а) риск внутреннего контроля может быть снижен в результате аудиторской проверки. б) собственный риск не изменяется в зависимости от вида деятельности компании. в) если риск контроля низок, то аудитор может уменьшить объем выборки. г) нет правильного ответа.	г
5	Какая из данных методик выполнения аудита является	

	наиболее традиционной? а) бухгалтерская; б) юридическая; в) отраслевая; г) нет правильного ответа.	а
--	--	---

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	В каком случае аудиторские доказательства более убедительны? а) если они получены в результате опроса персонала аудируемого лица б) если они получены из различных источников, обладают различным содержанием и при этом не противоречат друг другу в) если они получены только из одного источника	б
2	Что представляет собой рабочая документация? а) аудиторский отчет; б) аудиторское заключение; в) записи по время проведения аудиторских процедур; г) документация по составлению договора на проведение аудита.	в
3	Что не влияет на количество и состав рабочих документов аудитора? а) квалификация аудитора; б) квалификация руководства проверяемого предприятия; в) условия договора на проведение аудита; г) наличие эксперта.	б
4	Каких видов аудиторского заключения не существует? а) условно-положительное заключение; б) условно-отрицательное заключение; в) безусловно-положительное заключение; г) отрицательное заключение.	б
5	В каком документе аудитор и руководитель аудируемого лица отражают согласованные условия? а) в договоре оказания аудиторских услуг б) в заявлении аудитора в) в общем плане аудита	а

Ключи:

1 вариант		2 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б	1	б
2	г	2	в
3	в	3	б
4	г	4	б
5	а	5	а

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 4**Тема 8. Обеспечение функционирования СМК.
1 вариант**

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	В чём заключается основная роль руководства: а) обеспечение эффективного стратегического развития компании б) профессиональный уровень организации в) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства	в
2	При планировании продукции определяются: а) способы взаимодействия с потребителями б) возможности и цели производителя в) объёмы производства и реализации	б
3	Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком: а) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт в) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами	в
4	Один из составных элементов механизма управления качеством производства: а) менеджмент контроля качества б) система контроля качества в) политика инновационных разработок	б
5	Значение термина «Подход как к процессу»: а) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности б) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией в) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании	а

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	В чём заключается принцип непрерывного улучшения: а) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя б) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители в) постоянное совершенствование производственных средств	а
2	В чём заключается системный подход к менеджменту: а) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании	в

	б) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов в) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления	
3	Значение термина «Подход как к процессу»: а) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности б) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией в) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании	а
4	Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком: а) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт в) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами	в
5	Один из составных элементов механизма управления качеством производства: а) менеджмент контроля качества б) система контроля качества в) политика инновационных разработок	б

Ключи:

1 вариант		2 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	в	1	а
2	б	2	в
3	в	3	а
4	б	4	в
5	а	5	б

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«отлично»	более 90 % правильных ответов
«хорошо»	от 75% до 90 правильных ответов
«удовлетворительно»	от 60% до 75 правильных ответов
«неудовлетворительно»	менее 60% правильных ответов

ОПРОС

Тема 3. Механизм управления качеством.

Перечень вопросов:

1. Современный подход к управлению качеством.
2. Механизм управления качеством.
3. Сущность механизма управления.
4. Формирование системы целей организации.
5. Создание и развитие механизма управления качеством.

Тема 5. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации).

Перечень вопросов:

1. Общие сведения об СМК.
2. Основные принципы менеджмента качества.
3. Управление качеством как реализация управленческих функций.
4. Особенности и преимущества СМК.
5. Организационная структура и функциональные роли.
6. Процессный подход.
7. Производственная система и система управления.

Тема 6. Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).

Перечень вопросов:

1. Аудит и проверка.
2. Типы аудита.
3. Аудит – инструмент управления качеством.
4. Цели аудита.
5. Теоретические основы аудита качества.
6. Сущность внутреннего аудита.
7. Организация службы внутреннего аудита.
8. Сущность внешнего аудита.
9. Различия внешнего и внутреннего аудита.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачтено»	обучающейся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при ответе на вопрос.
«не зачтено»	обучающейся, не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по вопросу, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при ответе на вопрос.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

Тема 1. История развития систем управления качеством.

1. Эволюция понятия качества.
2. Эволюция подходов к управлению качеством.
3. Возникновение системы управления качеством.
4. Комплексные системы управления качеством продукции.

5. Основа управления качеством.
6. Задачи и функции системы.
7. Развитие системы управления качеством в России.

Тема 5. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации).

1. Цикл управления.
2. Общая структура бизнес-процессов организации.
3. Отечественный опыт внедрения систем менеджмента на предприятии.
4. Зарубежный опыт внедрения систем менеджмента на предприятии.
5. Проблемы внедрения систем качества.
6. Стратегии внедрения качества.

Тема 7. Действия по реагированию на риски и возможности в СМК.

1. Организация риск-менеджмента на предприятии.
2. Риск-менеджмент как составная часть системы управления компанией
3. Риск-менеджмент в российской и зарубежной экономике
4. Тенденции риск-менеджмента.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; уметь использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходить к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Вопросы и задания для самостоятельной работы студенты группы выбирают из списка по темам по дисциплине. Результаты выполненной работы студенты представляют в форме реферата в определенный срок. Объем реферата 10—12 стр. В процессе изучения дисциплины в течение семестра студент обязан выполнить 3—4 работы и представить их руководителю. Результаты работы представляются в виде доклада на практических занятиях.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям:

	<ul style="list-style-type: none">- знание и понимание теоретического материала;- анализ и оценка информации;- построение суждений;- правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

На 2023/2024 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены ежегодные обновления в части литературы и фондов оценочных средств на основании протокола №1 заседания Ученого совета от 29 августа 2023 г.

Внесение изменений в части содержания компетенции УК-10/УК-11 на основании приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27 февраля 2023 г. №208

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от 28 августа 2023 г.

Заведующий кафедрой И.В. Мартыненко (подпись) И.В. Мартыненко