

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.09.2023 02:51:37
Уникальный программный ключ:
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79
Рассмотрено и одобрено на заседании
учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Н.О. Минькова

личная подпись инициалы, фамилия

« 13 » марта 2023 г.

Протокол № 5 от 13.03.2023

Председатель совета



Н.О. Минькова

личная подпись

инициалы, фамилия

д-р экон. наук Федорова Наталья Валентиновна

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Управление качеством

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Операционный менеджмент

(наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 5 (з.е.)

Всего учебных часов: 180 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Экзамен	7	8	8

Москва 2023 г.

Год начала подготовки студентов - 2023

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	формирование теоретических знаний и развитие практических навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне производственных (структурных) подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества на основе использования процессного подхода к управлению в операционном менеджменте
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> -уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях современной рыночной экономики; -изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации; -исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях; -получение знаний и приобретение навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне производственных (структурных) подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; -формирование целостной картины и выработка навыков по осуществлению управления производственными процессами и бизнес-процессами на основе процессного подхода при внедрении систем менеджмента качества на предприятии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> Документационное обеспечение управления Информационные технологии в менеджменте Методы анализа данных Методы принятия управленческих решений Производственный менеджмент Теория менеджмента Экономика и организация производства
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<ul style="list-style-type: none"> Информационные технологии бизнес-планирования Моделирование бизнес-процессов Прикладные программы профессиональной деятельности Эконометрическое моделирование

3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
Степень сформированности компетенций**

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
	ПК2	Способен применять методы и технологии тактического и оперативного планирования и принятия решений по управлению и организации производства, использовать аналитический инструментарий и информационно-коммуникационные технологии для организации, координации и контроля производственных процессов	

ПК-2.1	Знать: показатели, методики, способы и технологии тактического и оперативного планирования и подготовки решений по управлению и организации производства; аналитический инструментарий и информационно-коммуникационные технологии для организации, координации и контроля производственных процессов	обладает знанием показателей, методик, способов и технологий по управлению качеством при осуществлении тактического и оперативного планирования и подготовке решений по управлению и организации производства; знанием аналитического инструментария и информационно-коммуникационные технологий для организации, координации и контроля производственных процессов на основе использования систем менеджмента качества	Тест
ПК-2.2	Уметь: обосновывать, разрабатывать и готовить тактические и оперативные планы и решения по управлению и организации производства; применять аналитический инструментарий и информационно-коммуникационные технологии для организации, координации и контроля производственных процессов	обладает умением обосновывать, разрабатывать и готовить тактические и оперативные планы и решения по управлению и организации производства на основе использования систем менеджмента качества; умением применять аналитический инструментарий и информационно-коммуникационные технологии для организации, координации и контроля производственных процессов на основе использования систем менеджмента качества	Выполнение реферата
ПК-2.3	Владеть: навыками использования показателей, методик, способов и технологии разработки тактических и оперативных планов и подготовки решений по управлению и организации производства; навыками применения аналитического инструментария и информационно-коммуникационных технологий для организации, координации и контроля производственных процессов	владеет навыками использования показателей, методик, способов и технологии по управлению качеством при разработке тактических и оперативных планов и подготовке решений по управлению и организации производства; навыками применения аналитического инструментария и информационно-коммуникационных технологий для организации, координации и контроля производственных процессов на основе использования систем менеджмента качества	Кейс
ПК4 Способен осуществлять количественный и качественный анализ процессов, строить модели производственных систем и поддержки решений, использовать современные информационные технологии и инструменты бизнес-аналитики для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства			

ПК-4.1	Знать: методы количественного и качественного анализа процессов, технологии и построения моделей производственных систем и поддержки решений; современные информационные технологии и инструменты бизнес - аналитики для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	обладает знанием методов количественного и качественного анализа процессов, технологий и моделей построения производственных систем и поддержки решений на основе моделирования систем менеджмента качества и использования стандартов менеджмента качества производственных процессов; знанием современных информационных технологий и инструментов бизнес -аналитики на основе применения стандартов менеджмента качества производственных процессов для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	Тест
ПК-4.2	Уметь: проводить количественный и качественный анализ процессов, строить модели производственных систем и поддержки решений; использовать информационные технологии и инструменты бизнес - аналитики для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	обладает умением проводить количественный и качественный анализ процессов, строить модели производственных систем и поддержки решений на основе моделирования систем менеджмента качества и использования стандартов менеджмента качества производственных процессов; умением использовать информационные технологии и инструменты бизнес - аналитики основе применения стандартов менеджмента качества производственных процессов для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	Выполнение реферата
ПК-4.3	Владеть: навыками применения методов количественного и качественного анализа процессов и технологий построения моделей производственных систем и поддержки решений; навыками использования информационных технологий и инструментов бизнес - аналитики для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	владеет навыками применения методов количественного и качественного анализа процессов и технологий построения моделей производственных систем и поддержки решений на основе моделирования систем менеджмента качества и использования стандартов менеджмента качества производственных процессов; навыками использования информационных технологий и инструментов бизнес -аналитики основе применения стандартов менеджмента качества производственных процессов для обеспечения тактического и оперативного планирования и организации производства	Кейс
<p>ПК5 Способен анализировать и оценивать бизнес-процессы и производственные процессы, участвовать в подготовке и разработке мероприятий по их реализации на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия</p>			

ПК-5.1	Знать: методы и технологии анализа и оценки производственных процессов и бизнес-процессов; алгоритмы подготовки и разработки мероприятий по их реализации на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	обладает знанием методов и технологий анализа и оценки производственных процессов и бизнес-процессов по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; знанием алгоритмов подготовки и разработки мероприятий по внедрению производственных процессов на основе стандартов качества на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	Тест
ПК-5.2	Уметь: анализировать и оценивать бизнес-процессы и производственные процессы, участвовать в подготовке и разработке мероприятий по их реализации на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	обладает умением анализировать и оценивать бизнес-процессы и производственные процессы по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; умением участвовать в подготовке и разработке мероприятий по внедрению производственных процессов на основе стандартов качества на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	Выполнение реферата
ПК-5.3	Владеть: навыками применения методов и технологии анализа и оценки производственных процессов и бизнес-процессов; навыками использования алгоритмов подготовки и разработки мероприятий по их реализации на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	владеет навыками применения методов и технологии анализа и оценки производственных процессов и бизнес-процессов по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; навыками использования алгоритмов по подготовке и разработке мероприятий по внедрению производственных процессов на основе стандартов качества на уровне структурного (производственного) подразделения предприятия	Кейс

ПК8 Способен осуществлять регламентацию и разработку производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений, проводить анализ и оценку системы управления и организации производства и принимать участие в мероприятиях по ее подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту на основе процессного подхода

ПК-8.1	Знать: методы и правила регламентации и разработки производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений; методы и способы анализа и оценки системы управления и организации производства и технологию осуществления мероприятий по ее подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту на основе процессного подхода	обладает знанием методов и правил регламентации и разработки производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; знанием методов и способов анализа и оценки системы управления и организации производства по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; знанием технологии осуществления мероприятий по подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту систем менеджмента качества на основе процессного подхода	Тест
ПК-8.2	Уметь: осуществлять регламентацию и разработку производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений, проводить анализ и оценку системы управления и организации производства и принимать участие в мероприятиях по ее подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту на основе процессного подхода	обладает умением осуществлять регламентацию и разработку производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; умением проводить анализ и оценку системы управления и организации производства по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; умением принимать участие в осуществлении мероприятий по подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту систем менеджмента качества на основе процессного подхода	Выполнение реферата
ПК-8.3	Владеть: навыками применения методов и правил регламентации и разработки производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений; навыками использования методов и способов анализа и оценки системы управления и организации производства и технологий осуществления мероприятий по ее подготовке, усовершенствованию, и аудиту на основе процессного подхода	владеет навыками применения методов и правил регламентации и разработки производственных процессов и административных регламентов производственных подразделений по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; навыками использования методов и способов анализа и оценки системы управления и организации производства по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества; навыками осуществления мероприятий по подготовке, усовершенствованию, внедрению и аудиту систем менеджмента качества на основе процессного подхода	Кейс

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
1.	Сущность понятия «качество»	<p>Определение качества. Петля качества. «Цепная реакция» Деминга.</p> <p>Различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества».</p> <p>Современные подходы и методы управления качеством.</p> <p>Значение управления качеством на современном этапе развития экономики.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3</p>
2.	Качество как соответствие стандартам	<p>Качество и надежность. Стандартизация и качество. Качество продукции. Требования к качеству продукции.</p> <p>Показатели, характеризующие качество изделия.</p> <p>Конкурентоспособность и качество.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3</p>
3.	Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей	<p>Качество, ценность и стоимость. Основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя.</p> <p>Качество и заинтересованные стороны в нем.</p> <p>Качество жизни.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
4.	История управления качеством	<p>Истоки качества. Эволюция методов обеспечения качества. «Звезда» качества. Развитие организационных схем управления качеством в 20 веке.</p> <p>Российский опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством.</p> <p>Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
5.	Основные положения концепции TQM	<p>Сущность системы менеджмента качества.</p> <p>Основные положения концепции TQM. Общие и общесистемные принципы TQM.</p> <p>Состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3</p>
6.	Сущность и содержание сертификации продукции	<p>Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000.</p> <p>Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации.</p> <p>Практика сертификации в России и за рубежом.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5</p>	<p>ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3</p>

7.	Сертификация систем менеджмента качества	Организационная структура системы сертификации. Объекты сертификационной деятельности. Порядок проведения сертификации продукции. Проверка эффективности системы менеджмента качества.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
8.	Оценка затрат на менеджмент качества	Модель текущего состояния качества. Классификация затрат на качество. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Тагути.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3
9.	Инструменты и методы управления качеством	Структурирование функции качества. Анализ последствий и причин отказов (FMEA – анализ). Статистические методы управления качеством. ABC – метод.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
10.	Реинжиниринг бизнес-процессов	Модель динамики корпоративного менеджмента. Основные положения реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы проекта по реинжинирингу, состав рабочей группы. Принципы и последствия реинжиниринга бизнес-процессов. Примеры успешного реинжиниринга	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
11.	Реструктуризация предприятий и компаний	Сущность проекта реструктуризации. Жизненный цикл проекта реструктуризации. Модель реализации проекта реструктуризации. Иерархия задач реструктуризации предприятий. Программа работ по реализации проекта реформирования компаний. Стратегии адаптации фирм к изменениям во внешней среде. Типовая программа сокращения затрат. Схема управления проектом реструктуризации.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
12.	Управление персоналом на принципах TQM	Система мотивации. Факторы мотивации. Этапы развития системы мотивации. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации и аттестация кадров. Управление знаниями	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3

**Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения
Форма обучения: очная, 7 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	6	3	0	3	6
2.	6	3	0	3	6
3.	6	3	0	3	6
4.	6	3	0	3	6
5.	6	3	0	3	6
6.	6	3	0	3	6
7.	6	3	0	3	6
8.	6	3	0	3	6
9.	6	3	0	3	6
10.	6	3	0	3	6
11.	6	3	0	3	6
12.	6	3	0	3	6
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	76	36	0	36	104

Форма обучения: очно-заочная, 8 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	5	2	0	3	5
2.	4	1	0	3	8
3.	4	1	0	3	8
4.	5	2	0	3	7
5.	5	2	0	3	7
6.	4	1	0	3	8
7.	4	1	0	3	8
8.	4	1	0	3	8
9.	5	2	0	3	7
10.	4	1	0	3	8
11.	5	2	0	3	8
12.	5	2	0	3	8
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	58	18	0	36	122

Форма обучения: заочная, 8 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	1	0	0	7
2.	1	0	0	1	11
3.	1	0	0	1	11
4.	1	0	0	1	11
5.	2	1	0	1	10
6.	2	1	0	1	10
7.	2	1	0	1	11
8.	2	1	0	1	11
9.	3	1	0	2	10
10.	2	1	0	1	11
11.	2	1	0	1	10
12.	1	0	0	1	11
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	24	8	0	12	156

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к

рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «ПК-2.1»

Вопрос №1 .

Качество - это соответствие

Варианты ответов:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности
5. Скрытым потребностям

Вопрос №2 .

Понятие качество применимо к объектам

Варианты ответов:

1. Товары
2. Услуги

3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

Вопрос №3 .

При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

Варианты ответов:

1. 5
2. 50
3. 10

Вопрос №4 .

Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

Варианты ответов:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.

Вопрос №5 .

Этапы петли качества:

Варианты ответов:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «ПК-2.2»

1. Основные группы понятий и нормативные определения «качества» и «системы менеджмента качества» по международному стандарту ИСО 9000:2000.
2. Различия между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.
3. Структура и основное содержание закона РФ «О техническом регулировании».
4. Международные организации по стандартизации. ИСО, ИСО/ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества».
5. Структура и содержание закона РФ «Об обеспечении единства измерений».
6. Принципы менеджмента качества по международному стандарту ИСО 9000:2000.
7. «Процессный подход» – основной принцип современных систем менеджмента качества.
8. Статистические методы управления качеством.
9. Проверки и анализ системы менеджмента качества.
10. Роль руководства фирмы при разработке и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Выполнение реферата для формирования «ПК-2.2»

1. Методы предельных и средних величин в изучении качества
2. Индекс сортности и порядок его расчетов
3. Японский менеджмент качества
4. Цена и качество продукции; принципы и проблемы
5. Карта технического уровня и качества продукции
6. Мировые стандарты качества
7. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники
8. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты
9. Функции управления качеством
10. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса
11. Управление качеством по номиналу и допускам
12. Основные понятия статистической теории при управлении качеством
13. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством
14. Управление качеством жизни
15. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов
16. График Ганта в управлении циклом процедур
17. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
18. Сертификация и развитие ее принципов
19. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества
20. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству
21. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
--------	---------------------

Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Кейс для формирования «ПК-2.3»

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

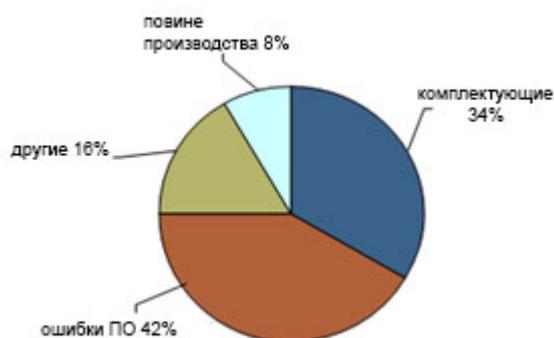
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации — по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоями внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы для решения:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений

Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений
---------	---

Тест для формирования «ПК-4.1»

Вопрос №1 .

Что является связующим элементом при процессном подходе

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. персонал
2. коммуникации
3. должностные инструкции
4. процесс принятия решений

Вопрос №2 .

Бизнес-процесс – это основной процесс предприятия в результате которого создается продукт или услуга, представляющих ценность для потребителей?

Варианты ответов:

1. Да
2. Нет

Вопрос №3 .

Под процессным подходом к управлению деятельностью организации понимается...

Варианты ответов:

1. оптимальное распределении полномочий и ответственности в процессах
2. назначение владельцев процессов, определение поставщиков и потребителей всех процессов
3. использование в организации матричной организационной структуры
4. взгляд на деятельность организации как систему взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов, которыми необходимо управлять для достижения целей
5. использование результатов моделирования предметных областей деятельности организации в процессе принятия решений

Вопрос №4 .

Процесс, результаты которого используются в основном процессе – это:

Варианты ответов:

1. Обслуживающий процесс
2. Вспомогательный процесс
3. Естественный процесс

Вопрос №5 .

Основная часть производственного процесса – это:

Варианты ответов:

1. технологический процесс
2. технологическая операция
3. производственная структура

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «ПК-4.2»

1. Влияние инфраструктуры и производственной среды организации на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала.
2. Сравнительный анализ затрат на качество и финансовых результатов фирмы в условиях функционирования системы менеджмента качества.
3. Содержание понятия «управление процессом». Бизнес-процессы фирмы.
4. Качество бизнес-планирования деятельности фирмы – залог качества будущей продукции.
5. Управление качеством на этапе заключения контрактов.
6. Программа контроля качества продукции.
7. Управление качеством исследований и разработок.
8. Управление качеством технологических процессов.
9. Управление качеством закупок.
10. Оптимизация выбора поставщиков – важнейшая задача управления качеством закупок.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Выполнение реферата для формирования «ПК-4.2»

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.

4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Кейс для формирования «ПК-4.3»

1. Анализ факторов, определяющих качество продукции (на примере конкретных изделий).
2. Анализ качества сервисного менеджмента (на примере автозаправочных станций г.В.Салды).
3. Анализ потребительских свойств товаров (текстильно-одежных товаров, обувных и пушно-меховых товаров, транспортных услуг, радиоэлектронных товаров, фото- и кинотоваров или др.) и методы их оценки.
4. Анализ ассортимента и показателей качества товаров (текстильно-одежных товаров, обувных и пушно-меховых товаров, транспортных услуг, радиоэлектронных товаров, фото- и кинотоваров или др.)
5. Анализ качества транспортных услуг города Москва

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Тест для формирования «ПК-5.1»

Вопрос №1 .

Для сокращения потребности в контроле целесообразно

Варианты ответов:

1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала
2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала
3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала

Вопрос №2 .

Знак соответствия системы качества ... проставлять на продукции

Варианты ответов:

1. допускается
2. не допускается

Вопрос №3 .

Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

Варианты ответов:

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям

Вопрос №4 .

Требования TQM не включают

Варианты ответов:

1. приверженность качеству всех членов организации
2. повышение эффективности работы

Вопрос №5 .

Что такое «серия ISO-9000»:

Варианты ответов:

1. пакет документов;
2. стандарты по обеспечению качества;
3. стандарты на продукцию.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «ПК-5.2»

1. Управление качеством погрузочно-разгрузочных работ и работ по упаковке, хранению, консервации и поставке продукции.
2. Управление качеством контрольно-измерительного оборудования.
3. Измерение и мониторинг работы системы менеджмента качества, процессов и продукции как основа информационной поддержки результативного менеджмента.
4. Выработка корректирующих и предупреждающих решений для устранения причин несоответствий в системе менеджмента качества.
5. Использование методологии самооценки для определения степени развития системы менеджмента качества.
6. Сертификация систем качества и производств.
7. Сущность и основное содержание Закона РФ «О защите прав потребителей».
8. Сертифицированная система менеджмента качества – путь к победе в конкурентной борьбе на внутреннем и международном рынках.
9. Оценка затрат на качество.
10. Схемы и процедуры сертификации.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
--------	---------------------

Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Выполнение реферата для формирования «ПК-5.2»

1. Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества.
2. Структура команды проекта по разработке системы менеджмента качества в фирме.
3. Совершенствование организационной структуры фирмы в процессе разработки системы менеджмента качества.
4. Виды и роль документации, применяемой в системах менеджмента качества.
5. Управление документацией в системах менеджмента качества.
6. Разработка политики фирмы в области качества.
7. Управление несоответствиями – гарантия предотвращения поставки или дальнейшего использования несоответствующей установленным требованиям продукции.
8. Руководство по качеству – основной документ системы менеджмента качества.
9. Процедуры системы менеджмента качества.
10. Обеспечение необходимого уровня компетентности, квалификации, профессиональной подготовки работников – важнейший элемент политики фирмы в области качества.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области

Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме
---------	--

Кейс для формирования «ПК-5.3»

IT-компания «М...» получила заказ от крупного клиента. От его выполнения качественно и в срок зависела не только репутация организации, но и дальнейшее сотрудничество с клиентом. Это предвещало крупные заказы почти на целый год, а значит, компания будет обеспечена прибылью. Новый заказ поручили проектному отделу, которым руководил Олег В. На общем собрании он рассказал о предстоящих задачах, важности проекта, как ждет полной отдачи от коллег и надеется, что они не подведут. Со своей стороны он пообещал солидную премию каждому, когда заказ будет сдан. Началась работа над проектом. Заказчик оказался сложный, несколько раз менял данные проекта, долго согласовывал предложенные варианты. Так как в отделе были еще небольшие заказы от постоянных клиентов, то сотрудникам приходилось работать в авральном режиме. Многие задерживались допоздна. Но поддерживала надежда на обещанную премию. В итоге проект был выполнен в срок и качественно. Клиент остался доволен, и компания заключила договор еще на несколько заказов. Олег похвалил всех сотрудников, поблагодарил, что не позволили отделу упасть в грязь лицом. Но на вопрос, когда будет премия, ответил, что многочисленные переделки проекта привели к лишним расходам и премии не будет. «Это вам будет уроком. Учитесь выполнять все с одного раза, а не представлять заказчику несколько вариантов», – сказал Олег строго. История о невыплаченной премии быстро распространилась по всей компании. Персонал только и обсуждал, как начальник отдела nepорядочно поступил с подчиненными. Разговоры дошли до директора по персоналу Виктории П.

вопросы для решения

1. Как Виктории разобраться в ситуации и восстановить справедливость.
2. Как объяснить руководителю, что он не прав и своими действиями подорвал свой авторитет.
3. Как Олег может объясниться с подчиненными и не выглядеть при этом неуверенно.
4. Как можно наладить атмосферу и укрепить авторитет руководителя отдела, и стоит ли выплатить премию.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения

Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Тест для формирования «ПК-8.1»

Вопрос №1 .

Выбрать цель метода управления проекта: Метод критического пути

Варианты ответов:

1. сокращение до минимума продолжительности разработки проектов
2. получить точное и полное расписание проекта с учетом работ, их длительностей, необходимых ресурсов, которое служит основой для исполнения проекта

Вопрос №2 . По характеру отражения причинно-следственных связей модели могут делиться на:

Варианты ответов:

1. теоретико-аналитические и прикладные
2. статические и динамические
3. стохастические и детерминированные
4. линейные и нелинейные

Вопрос №3 . Модель –

Варианты ответов:

1. сведения об окружающем мире, которые уменьшают имеющуюся степень неполноты знаний, отчужденные от их создателя и ставшие сообщениями
2. любое так или иначе зафиксированное отражение действительности, реально существующих объектов или явлений
3. форма существования и систематизации результатов познавательной деятельности человека
4. условный образ объекта или управления, построенный для упрощения его исследования

Вопрос №4 . По целевому назначению модели могут делиться на:

Варианты ответов:

1. теоретико-аналитические и прикладные
2. статические и динамические
3. стохастические и детерминированные
4. линейные и нелинейные

Вопрос №5 .

Экономико-математическая модель

Варианты ответов:

1. отображает свойства и особенности предмета, воспроизводит внешний вид
2. воспроизводит размеры объекта, отображает формы предметов, воспроизводит связи составных элементов
3. отображает количественные зависимости между параметрами, характеризующими состояние и динамику того или иного экономического процесса
4. отображает качественные зависимости между параметрами, характеризующими состояние и динамику того или иного экономического процесса

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «ПК-8.2»

1. Роль и место моделирования в создании и исследовании систем.
2. Критерии качества математических моделей.
3. Основы математического моделирования: требования к моделям, свойства моделей, составление моделей, примеры.
4. Классификация методов построения моделей систем.
5. Построение моделей идентификации поисковыми методами.
6. Оценка точности и достоверности результатов моделирования.
7. Технология построения моделей (в общем случае и для конкретных схем).
8. Математическое моделирование как наука и искусство.
9. Современные методы прогнозирования явлений и процессов.
10. Классификация языков и систем моделирования.
11. Методики вычислительного (компьютерного) эксперимента.
12. Перспективы развития компьютерного моделирования сложных систем.
13. Математические схемы вероятностных автоматов.
14. Сети массового обслуживания и их применение.
15. Типовые математические модели сетей массового обслуживания (открытых и замкнутых).

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате

Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Выполнение реферата для формирования «ПК-8.2»

1. Качественные методы моделирования систем.
2. Системная динамика как методология и инструмент исследования сложных процессов.
3. Анализ сложных систем с помощью моделей клеточных автоматов.
4. Эволюционное моделирование и генетические алгоритмы.
5. Современные подходы имитационного моделирования.
6. Распределенные системы имитационного моделирования.
7. Способы управления временем в имитационном моделировании.
8. Использование онтологий в имитационном моделировании.
9. Методы интеллектуального анализа данных.
10. Методы прогнозирования на основе нечетких временных рядов.
11. Косвенные методы построения функций принадлежности нечетких множеств.
12. Методы нечеткого моделирования.
13. Нечеткие методы классификации.
14. Использование нечетких представлений при построении и анализе моделей идентификации.
15. Определение и классификация неопределенностей в задачах моделирования систем.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области

Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме
---------	--

Кейс для формирования «ПК-8.3»

Цель кейса-разработать проект, политику и мероприятия по системе менеджмента качества на предприятии.

Описание ситуации:

Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса «Управление качеством».

Задание: Вам надо оценить общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества на предприятии.

Для выполнения данного задания нужно решить следующие вопросы:

1. Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества?
2. Описать методы выявления основных проблем, которые ухудшают качество продукции или услуги (Статистические методы, Маркетинговые методы, Экономические методы)?
3. Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценке качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)
4. Выбрать основную концепцию построения системы качества продукции (TQM, ISO или другие варианты). Описать политику по качеству, сформулировать миссию по улучшению качества
5. Определить показатели качества выпускаемой продукции, и параметры её оценки
6. Определить основные и вспомогательные виды процессов, описать их и дать параметры оценки качества процессов
7. Определить показатели деятельности системы качества, способы её оценивания
8. Предложить вариант организационной структуры на основе системы качества
9. Оценить количество затрат на улучшение качества продукции или услуги и общий объем затрат на внедрение системы менеджмента качества
10. Предложить варианты снижения сопротивления негативного восприятия сотрудников нововведению.
11. Предложить программу постоянного улучшения качества для различных подразделений, процессов и системы качества.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Сущность понятия «качество»

1. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству.
2. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM).
3. Сущность качества и управления качеством.

Тема 2. Качество как соответствие стандартам

4. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя.
5. Показатели качества продукции.
6. Параметры качества.

Тема 3. Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей

7. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя.
8. Управление комплексным качеством.
9. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.

Тема 4. История управления качеством

10. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
11. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
12. Документирование систем менеджмента качества.
13. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС

УКП).

Тема 5. Основные положения концепции TQM

14. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.
15. Поставщики и потребители в системе TQM.
16. Концепция человеческого фактора в TQM.
17. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.
18. Применение международных стандартов качества в России

Тема 6. Сущность и содержание сертификации продукции

19. Госстандарт и его функции и полномочия.
20. Понятие и методы сертификации продукции.
21. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
22. Качество как критерий деятельности предприятия.
23. Основные положения управления качеством.
24. Статистические методы управления качеством.
25. Планирование управления качеством.
26. Экономика управления качеством.

Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества

27. Аудит систем качества.
28. Концепция всеобщего управления качеством.
29. Основные принципы и методы управления качеством.
30. Статистические методы управления качеством.
31. Сфера приложения методов управления качеством.

Тема 8. Оценка затрат на менеджмент качества

32. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
33. Международные организации в области стандартизации и управления качеством.
34. Назначение и общая структура стандартов.

Тема 9. Инструменты и методы управления качеством

35. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
36. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
37. Документирование систем менеджмента качества.

Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов

38. Экономика управления качеством.
39. Документирование системы менеджмента качества.
40. Стандарты ИСО в России.
41. Аудит систем качества

Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний

42. Документирование систем менеджмента качества.
43. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции.
44. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством.
45. Понятие и цели стандартизации.

Тема 12. Управление персоналом на принципах TQM

46. Экономика управления качеством.
47. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
48. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.
49. Применение международных стандартов качества в России

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
--	---------------------	-----------------

Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение) 4. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 5. Спутник (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 6. AnyLogic (свободно распространяемое программное обеспечение) 7. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение) 8. iTALC (свободно распространяемое программное обеспечение) 9. ArgoUML (свободно распространяемое программное обеспечение) 10. ARIS EXPRESS (свободно распространяемое программное обеспечение) 11. Erwin (свободно распространяемое программное обеспечение) 12. Inkscape (свободно распространяемое программное обеспечение) 13. Maxima (свободно распространяемое программное обеспечение) 14. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение) 15. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение) 16. MPLAB (свободно распространяемое программное обеспечение) 17. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение) 18. Oracle VM VirtualBox (свободно распространяемое программное обеспечение) 19. Paint .NET (свободно распространяемое программное обеспечение) 20. SciLab (свободно распространяемое программное обеспечение) 21. WinAsm (свободно распространяемое программное обеспечение) 22. GNS 3 (свободно распространяемое программное обеспечение) 23. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение) 24. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 25. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение) 26. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" 2. https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)

Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>Лаборатории и кабинеты: 1. Учебная аудитория Лаборатория информатики Компьютерный класс, включая оборудование: Комплекты учебной мебели, демонстрационное оборудование – проектор и компьютер, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, доска, персональные компьютеры</p>
-------------------------------------	---

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Агарков А.П.	Управление качеством	Дашков и К	2019	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/85643.html	по логину и паролю
9.1.2	Магомедов Ш.Ш. Беспалова Г.Е.	Управление качеством продукции	Дашков и К	2020	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/110926.html	по логину и паролю
9.1.3	Михеева Е.Н. Сероштан М.В.	Управление качеством	Дашков и К	2017	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/60534.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Мухамеджанова О.Г. Ермаков А.С.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ	2018	практикум	-	http://www.iprbookshop.ru/76893.html	по логину и паролю
9.2.2	Фрейдина Е.В. Тропин А.А.	Управление качеством	Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2017	практикум	-	http://www.iprbookshop.ru/87198.html	по логину и паролю
9.2.3	?аржаубаев К.Е.	Квалиметрия и статистические методы управление качеством	Нур-Принт	2015	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/69111.html	по логину и паролю
9.2.4	Сагаева Д.М. Крайнова О.В.	Стандарты организации в системе управления качеством	Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/71590.html	по логину и паролю
9.2.5	Николаев М.И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/89446.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности

для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<https://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи

объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Год начала подготовки студентов - 2023