




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)

Кафедра менеджмента и государственного управления


СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 А.Р. Ваниева
«30» 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М.Н. Стефаненко
«30» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.24 «Коммуникативный менеджмент и управление качеством»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический
бизнес)»

факультет экономики, менеджмента и информационных технологий

Симферополь, 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.24 «Коммуникативный менеджмент и управление качеством» для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)» составлена на основании ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.01.2016 (ред. от 20.04.2016) № 7.

Составитель
рабочей программы

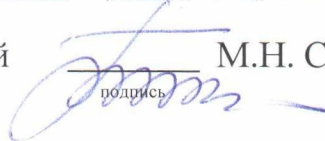

подпись

А.Р. Ваниева, доц.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

от 27.06 20 21 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой


подпись

М.Н. Стефаненко

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий

от 27.08 20 21 г., протокол № 1

Председатель УМК


подпись

К.М. Османов

1.Рабочая программа дисциплины Б1.Б.24 «Коммуникативный менеджмент и управление качеством» для бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)».

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1. Цель и задачи изучения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля):

– формирование комплекса знаний, теоретических основ и первичных практических навыков в области коммуникаций, методике и технологии управления качеством продукции (товаров и услуг); методологии анализа и планирования качества, технического, организационного и информационного обеспечения, а также функций координации и контроля в процессе функционирования системы качества; знаний основных положений международных стандартов ИСО 9000 (ISO – International Standard Organization) в обеспечении качества и его сертификации; подготовка бакалавра, владеющего основами управления качеством как неперменной составляющей общего управления социально-экономической системой.

Учебные задачи дисциплины (модуля):

- изучение актуальных проблемных коммуникаций и определение роли коммуникационного менеджмента в мировом сообществе;
- определение специфик и корпоративной идентичности, ознакомление с различными направлениями коммуникационной политики организации, выявление институциональных основ управления коммуникациями, определение актуальных проблем коммуникаций;
- изучение комплекса коммуникаций в системе маркетинга; специфику информационного обеспечения коммуникационного менеджмента;
- усвоение основных понятии в области управления качеством и изучение методов осуществления контроля и анализа качества;
- освоение навыков применения статистических методов управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

2.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины Б1.Б.24 «Коммуникативный менеджмент и управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-1 - владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

ОПК-2 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

ОПК-3 - способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

ПК-3 - владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы сбора и анализа нормативно-правовых документов с применением аппаратно-технических средств и компьютерных технологий; современные технологии автоматизированной обработки нормативно-правовой документации для решения задач профессиональной деятельности;
- виды управленческих решений и методы их принятия;
- основные инструменты стратегического планирования и управления организацией; отечественный и зарубежный опыт рациональной организации производственной деятельности предприятия в условиях современной экономики
- типы организационных структур и их основные параметры;
- основные теории и концепции управления человеческими ресурсами в организации, этапы разработки стратегии управления человеческими ресурсами на предприятии;
- порядок делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
- способы повышения качества и конкурентоспособности производимой продукции в соответствии с мировыми стандартами в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка;
- роль и механизм эффективности управления коммуникациями и корпоративной культурой организации;
- показатели качества и методы их оценки (установления);
- формирование и функционирование системы качества предприятия (организации);
- методологию разработки документации по качеству и системы качества;
- философию всеобщего управления качеством (TQM), современные требования к менеджерам, их профессиональным качествам в этой сфере деятельности;

Уметь:

- анализировать и отбирать нормативно-правовую документацию;
- использовать современные информационные базы данных и технические средства для поиска и анализа нормативно-правовой документации;
- своевременно обновлять нормативно-методическую базу планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и его структурных подразделений;
- проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять качественную диагностику эффективности организационных структур предприятий;
- принимать оптимальные организационно-управленческие решения в зоне своей ответственности и с учетом рационального делегирования полномочий;
- использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области стратегического планирования производства, оценивать их стратегическую эффективность и качество;
- разрабатывать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития предприятия, осуществления координации проведения исследований, направленных на повышение конкурентоспособности его производственно-хозяйственной деятельности;
- управлять коммуникативным процессом в качестве специалистов PR-отделов разных организаций;
- самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями;
- применять современные методы и модели в процессе управления качеством продукции (товаров и услуг);
- определять, устанавливать и использовать показатели качества базового характера;

Владеть:

- навыками использования нормативно-методической базы планирования и проведения экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятий информационно-коммуникационными технологиями для поиска и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
- способностью выявления эффективных направлений развития производственных подразделений предприятия с учетом их особенностей и позиций социальной значимости;

- навыками принятия и реализации организационно-управленческих решений в сфере функционирования предприятия; навыками профессиональной аргументации в процессе принятия организационно-управленческих решений
- навыками разработки организационных структур предприятий с учетом требований рыночной конъюнктуры и с целью обеспечения эффективности производства;
- навыками разработки стратегии управления человеческими ресурсами организаций с применением передового отечественного и зарубежного опыта в области тактического и стратегического планирования;
- техниками руководства деятельностью по экономическому планированию развития структурных подразделений предприятия, направленного на организацию рациональных бизнес-процессов, и делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
- требованиями рыночной конъюнктуры и современных достижений науки и техники мероприятий по модернизации систем управления производством в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции;
- навыками руководства работой по экономическому планированию деятельности структурных подразделений организации, направленному на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов;
- инструментами стратегического управления длительными и ресурсоемкими комплексами работ на основе проектно- и программно-ориентированного планирования деятельности предприятия, бюджетирования и мониторинга реализации стратегических программ;
- навыками управления коммуникационными процессами;
- методами определения и установления показателей качества базового характера.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.Б.24 «Коммуникативный менеджмент и управление качеством» относится к дисциплинам базовой части учебного плана.

4. Объем дисциплины (модуля)

(в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся)

Семестр	Общее кол-во часов	кол-во зач. единиц	Контактные часы						СР	Контроль (время на контроль)
			Всего	лек	лаб. зан.	Прак. т.зан.	сем. зан.	ИЗ		
3	216	6	38	22		8	8		151	Экз КР (27 ч.)
Итого по ОФО	216	6	38	22		8	8		151	27
4	216	6	18	10		8			189	Экз КР (9 ч.)
Итого по ЗФО	216	6	18	10		8			189	9

5. Содержание дисциплины (модуля) (структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий)

Наименование тем (разделов, модулей)	Количество часов														Форма текущего контроля	
	очная форма							заочная форма								
	Всего	в том, числе						Всего	в том, числе							
		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Тема																
Тема 1. Особенности коммуникативного менеджмента в организации	22	2			2		18	24	2						22	устный опрос; доклад; курсовая работа
Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс	22	2		2			18	24			2				22	устный опрос; курсовая работа
Тема 3. Механизмы управления коммуникациями	22	2			2		18	26	2		2				22	устный опрос; доклад; курсовая работа
Тема 4. Качество как объект управления.	22	2		2			18	22							22	устный опрос; курсовая работа
Тема 5. Системы управления качеством.	23	2			2		19	27	2		2				23	доклад; устный опрос; контрольная работа

Тема 6. Технологии и инструменты управления качеством	26	4		2			20	26					26	устный опрос; курсовая работа
Тема 7. Организация управления качеством на предприятии.	26	4		2			20	30	2		2		26	устный опрос; доклад; курсовая работа
Тема 8. Экономическое управление качеством	26	4		2			20	28	2				26	устный опрос; контрольная работа; курсовая работа
Всего часов за 3 /4 семестр	189	22		8	8		151	207	10		8		189	
Форма промеж. контроля	Экзамен - 27 ч.						Экзамен - 9 ч.							
Всего часов дисциплине	189	22		8	8		151	207	10		8		189	
часов на контроль	27						9							

5. 1. Тематический план лекций

№ лекц	Тема занятия и вопросы лекции	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Особенности коммуникативного менеджмента в организации <i>Основные вопросы:</i> Сущность и значение коммуникации Коммуникационный менеджмент как предмет изучения Коммуникационный менеджмент как процесс. Роль менеджера по коммуникациям	Акт.	2	2
2.	Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс <i>Основные вопросы:</i> Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте Определение эффективности в коммуникационном менеджменте	Акт.	2	

	Структура и функции отдела по коммуникациям в организации Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству			
3.	Тема 3. Механизмы управления коммуникациями <i>Основные вопросы:</i> Виды и средства коммуникационного процесса Методы коммуникационного менеджмента Имидж компании – единица коммуникации Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс	Акт.	2	2
4.	Тема 4. Качество как объект управления. <i>Основные вопросы:</i> Управление качеством: понятие, функции и методы Системный подход к управлению качеством Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии	Акт.	2	
5.	Тема 5. Системы управления качеством. <i>Основные вопросы:</i> Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000 Отраслевые системы менеджмента качества Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности Интегрированные системы менеджмента Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	Акт.	2	2
6.	Тема 6. Технологии и инструменты управления качеством <i>Основные вопросы:</i> Технология развертывания функции качества, FMEA-анализ	Акт.	4	

	<p>Управление отношениями с потребителями, CALS -технологии, Концепция "Шесть сигм"</p> <p>Статистические методы контроля качества</p> <p>Функционально-стоимостной анализ</p> <p>Сбалансированная система показателей, "Система 20 ключей"</p> <p>Семь инструментов управления качеством</p>			
7.	<p>Тема 7. Организация управления качеством на предприятии.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Формирование системы менеджмента качества на предприятии</p> <p>Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии</p> <p>Организация технического контроля качества продукции на предприятии</p> <p>Аудит системы менеджмента качества на предприятии</p>	Акт.	4	2
8.	<p>Тема 8. Экономическое управление качеством</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000</p> <p>Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия</p> <p>Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия</p>	Акт.	4	2
	Итого		22	10

5. 2. Темы практических занятий

№ занятия	Наименование практического занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	<p>Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	2	2

	<p>Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии</p> <p>Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте</p> <p>Определение эффективности в коммуникационном менеджменте</p> <p>Структура и функции отдела по коммуникациям в организации</p>			
2.	<p>Тема 3. Механизмы управления коммуникациями</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Виды и средства коммуникационного процесса</p> <p>Методы коммуникационного менеджмента</p> <p>Имидж компании – единица коммуникации</p> <p>Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс</p>	Акт.		2
3.	<p>Тема 4. Качество как объект управления.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Управление качеством: понятие, функции и методы</p> <p>Системный подход к управлению качеством</p> <p>Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии</p>	Акт.	2	
4.	<p>Тема 5. Системы управления качеством.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000</p> <p>Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000</p> <p>Отраслевые системы менеджмента качества</p>	Акт.		2
5.	<p>Тема 6. Технологии и инструменты управления качеством</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Технология развертывания функции качества, FMEA-анализ</p> <p>Управление отношениями с потребителями, CALS -технологии, Концепция "Шесть сигм"</p>	Акт.	2	

	Статистические методы контроля качества Функционально-стоимостной анализ			
6.	Тема 7. Организация управления качеством на предприятии. <i>Основные вопросы:</i> Формирование системы менеджмента качества на предприятии Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии Организация технического контроля качества продукции на предприятии Аудит системы менеджмента качества на предприятии	Акт.		2
7.	Тема 8. Экономическое управление качеством <i>Основные вопросы:</i> Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000 Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия	Акт.	2	
	Итого		8	8

5. 3. Темы семинарских занятий

№ занятия	Наименование семинарского занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Особенности коммуникативного менеджмента в организации <i>Основные вопросы:</i> Сущность и значение коммуникации Коммуникационный менеджмент как предмет изучения Коммуникационный менеджмент как процесс. Роль менеджера по коммуникациям	Акт.	2	
2.	Тема 3. Механизмы управления коммуникациями	Акт.	2	

	<p><i>Основные вопросы:</i> Виды и средства коммуникационного процесса Методы коммуникационного менеджмента Имидж компании – единица коммуникации Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс</p>			
3.	<p>Тема 5. Системы управления качеством. <i>Основные вопросы:</i> Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000 Отраслевые системы менеджмента качества Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности</p>	Акт.	2	
4.	<p>Тема 7. Организация управления качеством на предприятии. <i>Основные вопросы:</i> Формирование системы менеджмента качества на предприятии Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии Организация технического контроля качества продукции на предприятии Аудит системы менеджмента качества на предприятии</p>	Акт.	2	
	Итого		8	

5. 4. Перечень лабораторных работ

(не предусмотрено учебным планом)

5. 5. Темы индивидуальных занятий

(не предусмотрено учебным планом)

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

Самостоятельная работа по данной дисциплине включает такие формы работы как: работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы; подготовка к экзамену.

6.1. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине (модулю)

№	Наименование тем и вопросы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СР	Кол-во часов	
			ОФО	ЗФО
1	<p>Тема 1. Особенности коммуникативного менеджмента в организации</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Понятие и цели коммуникации .</p> <p>Какие преграды существуют в управлении коммуникациями в организации?</p> <p>Функции коммуникации.</p>	подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; выполнение курсовой работы	18	22
2	<p>Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Коммуникационный менеджмент как процесс.</p> <p>Система качества Э.Деминга. Аксиомы и принципы.</p> <p>Роль обратной связи в процессе коммуникации</p>	подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе	18	22
3	<p>Тема 3. Механизмы управления коммуникациями</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Функции корпоративной культуры. Понятие коммуникативной ситуации.</p> <p>Место и роль корпоративной культуры в организации. Двухступенчатый характер коммуникации, концепция функции усиления.</p> <p>Определение и уровни корпоративной культуры. Основные принципы управления коммуникациями.</p>	подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; выполнение курсовой работы	18	22
4	<p>Тема 4. Качество как объект управления.</p> <p>Основные вопросы:</p>	подготовка к устному опросу;	18	22

	<p>Субкультуры в организации. Определение и структура организации. Элементы, составляющие корпоративную культуру. Организация, типы организации. Роль коммуникационного менеджмента в организации (внешний, внутренний). Что такое лоббирование. В чём особенности российской практики лоббирования.</p> <p>Соотношение понятий «спонсорство» и «меценатство». Типы управленческой информации. Технология «спиндоктор» в коммуникативном процессе.</p> <p>Понятие лоббизма. Цели и задачи лоббистов. Содержание работы лоббистов. Основные методы лоббирования. Информационный менеджмент. Мотивация персонала организации.</p>	<p>подготовка к контрольной работе; выполнение курсовой работы</p>		
5	<p>Тема 5. Системы управления качеством. Основные вопросы: Роль и значение качества в достижении успеха компании. Японская концепция основных уровней качества. Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество. Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества. Основные этапы развития управления качеством. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством. Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы</p>	19	23
6	<p>Тема 6. Технологии и инструменты управления качеством Основные вопросы:</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к ..</p>	20	26

	<p>Модели обеспечения качества продукции: Цикл Дэмिंगа-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Петля качества в ISO 8402. Модели обеспечения качества продукции: Спираль качества (спираль Джурана). Инжиниринг качества Тагути. Программа ноль дефектов Ф. Кросби.</p> <p>Модели обеспечения качества продукции: Модель управления качеством А. Фейгенбаума. Модель управления качеством Эттингера-Ситтинга. Модели обеспечения качества продукции: Модель Нориаки Кано. Модель управления качеством Сегецци.</p> <p>Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: БИП (система бездефектного изготовления продукции), СБТ (система бездефектного труда), КАНАРСПИ (система "Качество, надежность, ресурс с первых изделий"). Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: НОРМ (система научной организации работ по повышению моторесурса), КСУКП (комплексная система управления качеством продукции), ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции). Принципы Деминга. Этапы повышения качества Джурана. План повышения качества Кросби. Модель ценности услуги Зейтхамля. Сфокусированность на потребителе в TQM: модель разрывов Зейтхамля цепочки поставщик-потребитель. Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольные листки, гистограммы, стратификация данных. Диаграммы Парето, Исикавы, диаграммы рассеяния.</p>	<p>контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы</p>		
7	<p>Тема 7. Организация управления качеством на предприятии. Основные вопросы:</p>	<p>подготовка доклада; выполнение курсовой</p>	20	26

	<p>Контрольные карты по количественному признаку. Контрольные карты по качественному признаку, интерпретация контрольных карт, карты кумулятивных сумм. Диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества).</p> <p>Стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов. Диаграмма потребительской ценности. 20. Развертывание функции качества (QFD). CALS - технологии. 6 Sigma.</p> <p>Сравнение парадигм управления затратами на качество: традиционное и современное управление затратами. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество. Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби. Модель затрат на процесс согласно ГОСТ Р 52380.1. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метода).</p>	<p>работы; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе</p>		
8	<p>Тема 8. Экономическое управление качеством</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000.</p> <p>Модель системы менеджмента качества. Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы</p>	20	26

Элементы стратегии TQM. Сфокусированность на процессе в TQM. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kairyo. Политика организации в условиях			
Итого		151	189

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
ОПК-1		
Знать	методы сбора и анализа нормативно-правовых документов с применением аппаратно-технических средств и компьютерных технологий; современные технологии автоматизированной обработки нормативно-правовой документации для решения задач профессиональной деятельности; основные теории и концепции управления человеческими ресурсами в организации, этапы разработки стратегии управления человеческими ресурсами на предприятии; показатели качества и методы их оценки (установления)	устный опрос
Уметь	анализировать и отбирать нормативно-правовую документацию; принимать оптимальные организационно-управленческие решения в зоне своей ответственности и с учетом рационального делегирования полномочий	контрольная работа; доклад; курсовая работа
Владеть	навыками использования нормативно-методической базы планирования и проведения экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятий информационно-коммуникационными технологиями для поиска и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	экзамен

ОПК-2		
Знать	<p>виды управленческих решений и методы их принятия; порядок делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; формирование и функционирование системы качества предприятия (организации)</p>	устный опрос
Уметь	<p>своевременно обновлять нормативно-методическую базу планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и его структурных подразделений; использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области стратегического планирования производства, оценивать их стратегическую эффективность и качество</p>	контрольная работа; доклад; курсовая работа
Владеть	<p>навыками разработки организационных структур предприятий с учетом требований рыночной конъюнктуры и с целью обеспечения эффективности производства; навыками руководства работой по экономическому планированию деятельности структурных подразделений организации, направленному на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов</p>	экзамен
ОПК-3		
Знать	<p>основные инструменты стратегического планирования и управления организацией; отечественный и зарубежный опыт рациональной организации производственной деятельности предприятия в условиях современной экономики; способы повышения качества и конкурентоспособности производимой продукции в соответствии с мировыми стандартами в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка; методологию разработки документации по качеству и системы качества</p>	устный опрос

Уметь	использовать современные информационные базы данных и технические средства для поиска и анализа нормативно-правовой документации; разрабатывать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития предприятия, осуществления координации проведения исследований, направленных на повышение конкурентоспособности его производственно-хозяйственной деятельности	контрольная работа; доклад; курсовая работа
Владеть	способностью выявления эффективных направлений развития производственных подразделений предприятия с учетом их особенностей и позиций социальной значимости; навыками принятия и реализации организационно-управленческих решений в сфере функционирования предприятия; навыками профессиональной аргументации в процессе принятия организационно-управленческих решений; требованиями рыночной конъюнктуры и современных достижений науки и техники мероприятий по модернизации систем управления производством в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции; инструментами стратегического управления длительными и ресурсоемкими комплексами работ на основе проектно- и программно-ориентированного планирования деятельности предприятия, бюджетирования и мониторинга реализации стратегических программ	экзамен
ПК-3		
Знать	типы организационных структур и их основные параметры; роль и механизм эффективности управления коммуникациями и корпоративной культурой организации; философию всеобщего управления качеством (TQM), современные требования к менеджерам, их профессиональным качествам в этой сфере деятельности	устный опрос

Уметь	<p>проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять качественную диагностику эффективности организационных структур предприятий; управлять коммуникативным процессом в качестве специалистов PR-отделов разных организаций; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями; применять современные методы и модели в процессе управления качеством продукции (товаров и услуг); определять, устанавливать и использовать показатели качества базового характера</p>	<p>контрольная работа; доклад; курсовая работа</p>
Владеть	<p>навыками разработки стратегии управления человеческими ресурсами организаций с применением передового отечественного и зарубежного опыта в области тактического и стратегического планирования; техниками руководства деятельностью по экономическому планированию развития структурных подразделений предприятия, направленного на организацию рациональных бизнес-процессов, и делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; навыками управления коммуникационными процессами; методами определения и установления показателей качества базового характера.</p>	<p>экзамен</p>

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности

устный опрос	Студент не способен дать ответ на заданный вопрос	Студент неполно, поверхностно, не обоснованно отвечает на заданные вопросы	Студент полно, с несущественным и замечаниями отвечает на заданные вопросы	Студент полно, глубоко, обоснованно отвечает на заданные вопросы
контрольная работа	Выполнено правильно менее 30% теоретической части, практическая часть или не сделана или выполнена менее 30%	Выполнено не менее 50% теоретической части и практических заданий (или полностью сделано практическое задание)	Выполнено 51 - 80% теор, части, практическое задание сделано полностью с несущественным и замечаниями	Выполнено более 80% теоретической части, практическое задание выполнено без замечаний
доклад	доклад не соответствует заданной структуре, оформлен с нарушениями действующих стандартов, материал изложен поверхностно, неполно	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, требования действующих стандартов по оформлению не соблюдены	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, имеются отдельные незначительные отклонения от требований действующих стандартов по оформлению	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, детально проанализирован, требования действующих стандартов по оформлению соблюдены

курсовая работа	Теоретические аспекты проблемы не раскрыты текст курсовой работы оформлен с существенными нарушениями установленных требований студент не способен четко и коротко изложить основные результаты	Содержание одного параграфа курсовой работы соответствует утвержденному плану, но теоретические аспекты проблемы не раскрыты и студент не последовательно излагает основные результаты	Теоретические аспекты проблемы раскрыты частично, текст курсовой работы оформлен с незначительными нарушениями установленных требований	Теоретические аспекты проблемы раскрыты, текст курсовой работы оформлен в соответствии с установленными требованиями и студент способен четко и коротко изложить основные результаты
экзамен	соответствует выявления значительных пробелов в знаниях основного программного материала; владение отдельными понятиями, методиками и инструментами, допускает в их использовании принципиальные ошибки.	соответствует выявления знаний основного программного материала; усвоения информации в основном из лекционного курса; владение необходимыми методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой;	соответствует выявления знаний основного программного материала; усвоения основной и дополнительной литературы; владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами предусмотренными программой;	соответствует выявления всестороннего системного и глубокого знания программного материала; усвоения основной и дополнительной литературы; четкое владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Примерные вопросы для устного опроса

- 1.Корпоративная культура. Формирование корпоративной культуры инструментами паблик рилейшнз.
- 2.Корпоративная философия и ее особенности.
- 3.Разработка фирменного стиля организации.
- 4.Специфика корпоративного поведения.
- 5.Формирование у персонала чувства принадлежности к организации.
- 6.Коммуникационные инструменты формирования бренда.
- 7.Паблик рилейшнз в акционерных обществах и системе корпоративного управления.
- 8.Управление коммуникациями и информационная борьба в экономической сфере.
- 9.Паблик рилейшнз: особенности российского опыта.
- 10.Презентации, выставки и торговые ярмарки как средства паблик рилейшнз.

7.3.2. Примерные задания для контрольной работы

- 1.Вариант №1.
 - 1.Система менеджмента качества.
 2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по качественному признаку.
 - 3.Тестовое задание
 - 4.Ситуационная задача
- 2.Вариант №2.
 - 1.Контроль, оценка и испытания качества продукции.
 2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по количественному признаку.
 - 3.Тестовое задание
 - 4.Ситуационная задача

7.3.3. Примерные темы для доклада

- 1.Эффективность управления коммуникациями, скрытые аспекты коммуникации.
- 2.Формирование корпоративной культуры организации.
- 3.Вербальные и невербальные коммуникации в организации, цели и задачи внутриорганизационных коммуникаций.
- 4.Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях.
- 5.Социально-психологические факторы управления кризисными ситуациями.
- 6.Особенности отражения в средствах массовой информации кризисных ситуаций и взаимодействие с журналистами.

- 7.Корпоративный имидж и методы его формирования, управление изменениями внутри корпорации.
- 8.Типологические модели коммуникационного менеджмента и их социальная природа.
- 9.Концепции пропаганды в марксизме и национал-социализме, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.
- 10.Сегменты целевых аудиторий в организации: общая характеристика

7.3.4. Примерные темы курсовых работ

- 1.Эффективность управления коммуникациями, скрытые аспекты коммуникации.
- 2.Формирование корпоративной культуры организации.
- 3.Вербальные и невербальные коммуникации в организации, цели и задачи внутриорганизационных коммуникаций.
- 4.Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях.
- 5.Социально-психологические факторы управления кризисными ситуациями.
- 6.Особенности отражения в средствах массовой информации кризисных ситуаций и взаимодействие с журналистами.
- 7.Корпоративный имидж и методы его формирования, управление изменениями внутри корпорации.
- 8.Типологические модели коммуникационного менеджмента и их социальная природа.
- 9.Концепции пропаганды в марксизме и национал-социализме, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.
- 10.Сегменты целевых аудиторий в организации: общая характеристика

7.3.5. Вопросы к экзамену

- 1.Понятие и цели коммуникации .
- 2.Какие преграды существуют в управлении коммуникациями в организации?
- 3.Функции коммуникации.
- 4.Взаимосвязь миссии и качества менеджмента.
- 5.Коммуникационный менеджмент как процесс.
- 6.Система качества Э.Деминга. Аксиомы и принципы.
- 7.Роль обратной связи в процессе коммуникации.
- 8.Функции корпоративной культуры.
- 9.Понятие коммуникативной ситуации.
- 10.Место и роль корпоративной культуры в организации.
- 11.Двухступенчатый характер коммуникации, концепция функции усиления.
- 12.

- 13.Определение и уровни корпоративной культуры.
- 14.Основные принципы управления коммуникациями.
- 15.Субкультуры в организации.
- 16.Определение и структура организации.
- 17.Элементы, составляющие корпоративную культуру .
- 18.Организация, типы организации.
- 19.Роль коммуникационного менеджмента в организации (внешний, внутренний).

- 20.Что такое лоббирование. В чём особенности российской практики лоббирования.
- 21.Соотношение понятий «спонсорство» и «меценатство».
- 22.Типы управленческой информации.
- 23.Технология «спиндоктор» в коммуникативном процессе.
- 24.Понятие лоббизма. Цели и задачи лоббистов. Содержание работы лоббистов. Основные методы лоббирования.
- 25.Информационный менеджмент.
- 26.Мотивация персонала организации.
- 27.Роль и значение качества в достижении успеха компании. Японская концепция основных уровней качества.
- 28.Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество.
- 29.Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества.
- 30.Основные этапы развития управления качеством. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.

- 31.Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества продукции.
- 32.Модели обеспечения качества продукции: Цикл Дэмिंगа-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Петля качества в ISO 8402.
- 33.Модели обеспечения качества продукции: Спираль качества (спираль Джурана). Инжиниринг качества Тагути. Программа ноль дефектов Ф. Кросби.

- 34.Модели обеспечения качества продукции: Модель управления качеством А. Фейгенбаума. Модель управления качеством Эттингера-Ситтинга.
- 35.Модели обеспечения качества продукции: Модель Нориаки Кано. Модель управления качеством Сегецци.
- 36.Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: БИП (система бездефектного изготовления продукции), СБТ (система бездефектного труда), КАНАРСПИ (система "Качество, надежность, ресурс с первых изделий").

- 37.Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: НОРМ (система научной организации работ по повышению моторесурса), КСУКП (комплексная система управления качеством продукции), ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции).
- 38.Принципы Деминга. Этапы повышения качества Джурана. План повышения качества Кросби.
- 39.Модель ценности услуги Зейтхамля. Сфокусированность на потребителе в TQM: модель разрывов Зейтхамля цепочки поставщик-потребитель.
- 40.Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольные листки, гистограммы, стратификация данных.
- 41.Диаграммы Парето, Исикавы, диаграммы рассеяния.
- 42.Контрольные карты по количественному признаку.
- 43.Контрольные карты по качественному признаку, интерпретация контрольных карт, карты кумулятивных сумм.
- 44.Диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества).
- 45.Стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов. Диаграмма потребительской ценности. 20. Развертывание функции качества (QFD).
- 46.CALS - технологии.
- 47.6 Sigma.
- 48.Сравнение парадигм управления затратами на качество: традиционное и современное управление затратами. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество.
- 49.Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби.
- 50.Модель затрат на процесс согласно ГОСТ Р 52380.1. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метода).
- 51.Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации.
- 52.Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества.
- 53.Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.
- 54.Элементы стратегии TQM. Сфокусированность на процессе в TQM.
- 55.Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kaiguo. Политика организации в условиях TQM.

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

7.4.1. Оценивание устного опроса

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

7.4.2. Оценивание выполнения контрольной работы

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

Соблюдение требований к оформлению	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата
Грамотность	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль

7.4.3. Оценивание доклада

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Степень раскрытия темы:	Тема доклада раскрыта частично	Тема доклада раскрыта не полностью	Тема доклада раскрыта
Объем использованной научной литературы	Объем научной литературы не достаточный, менее 8 источников	Объем научной литературы достаточный – 8-10 источников	Объем научной литературы достаточный более 10 источников
Достоверность информации в докладе (точность, обоснованность, наличие ссылок на источники первичной информации)	Есть замечания по ссылкам на источники первичной информации	Есть некоторые неточности, но в целом информация достоверна	Достоверна. Есть ссылки на источники первичной информации
Необходимость и достаточность информации	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: 3 и более замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: не более 2 замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада

7.4.4. Оценивание курсовой работы

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Обоснованность актуальности темы исследования	Тема актуальна, но имеются не более 3 замечаний к ее обоснованию	Тема актуальна, но имеются не более 2 замечаний к ее обоснованию	Актуальность темы исследования обоснована
Соответствие содержания теме	Соответствует, но имеются не более 3 замечаний	Соответствует, но имеются не более 2 замечаний	Соответствует
Полнота раскрытия темы	Тема раскрыта, но имеются не более 3 замечаний	Тема раскрыта, но имеются не более 2 замечаний	Тема полностью раскрыта
Уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала	Материал изложен, но нет четкого структурирования и аргументации теоретического материала	Материал структурирован, но имеются замечания по аргументации	Теоретический материал грамотно структурирован и аргументирован
Качество выполнения практической части	В содержании практической части имеются не более 4 методических ошибок	В содержании практической части допущены методические ошибки (не более 2)	Структура и содержание практической части соответствуют методическим рекомендациям. Допускаются неточности
Обоснованность и адекватный подбор методов исследования	Методы исследования, в основном, обоснованы и адекватны проблеме, но есть не более 3 замечаний к выбору методов	Методы исследования, в основном, обоснованы и адекватны проблеме, но есть не более 2 замечаний	Методы исследования обоснованы и адекватны проблеме
Обоснованность и четкость сформулированных выводов	В выводах есть неточности (не более 3)	В выводах есть неточности (не более 2)	Выводы сформулированы четко и отвечают на поставленные задачи
Соблюдение требований к оформлению работы	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ, но есть не более 4 замечаний	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ, но есть не более 3 замечаний	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ

Демонстрация коммуникативной культуры	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2.	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Защита курсовой работы и демонстрация коммуникативной культуры	К докладу имеются замечания, однако логика соблюдена; ответы на вопросы содержат недостатки. Речь недостаточно грамотная, нарушены некоторые нормы культуры речи	Доклад логичен, изложен свободно; ответы на вопросы в основном правильные. Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи, допускаются ошибки (не более 2)	Доклад логичен и краток, изложен свободно; ответы на вопросы правильны и полны. Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

7.4.5. Оценивание экзамена

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены
Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы
-----------------------------	--------------------------------------	---	--

7.5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Коммуникативный менеджмент и управление качеством» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает экзамен. В зачетно-экзаменационную ведомость вносится оценка по четырехбалльной системе. Обучающийся, выполнивший все учебные поручения строгой отчетности (Курсовая работа) и не менее 60 % иных учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД, допускается к экзамену. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся, получивший не менее 3 баллов на экзамене, считается аттестованным.

Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для экзамена
Высокий	отлично
Достаточный	хорошо
Базовый	удовлетворительно
Компетенция не сформирована	неудовлетворительно

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

Основная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библ.
1.	Агарков А.П. Управление качеством: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр"). / А. П. Агарков ; рец.: В. Д. Грибов, Т. В. Погодина. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 208 с.	учебник	10

2.	Шевчук, Д. А. Управление качеством : практ. пособие для менеджеров / Д. А. Шевчук. - Москва : ГроссМедиа, 2012. - 216 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/9106
3.	Рыжаков, В. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / В. В. Рыжаков, М. Ю. Рудюк. - Пенза : ПензГТУ, 2014. - 100 с.	Методические указания и рекомендации	https://e.lanbook.com/book/62807
4.	Михеева, Е. Н. Управление качеством / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 532 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93411
5.	Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. - Москва : Дашков и К, 2017. - 208 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/93445
6.	Болдырева, Н. П. Управление качеством : учебное пособие / Н. П. Болдырева, Н. В. Болдырева. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 269 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/97140
7.	Байдаков, А. Н. Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова [и др.]. - Ставрополь : СтГАУ, 2017. - 136 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/107225

8.	Пирозерская, О. Л. Проведение деловой игры по дисциплине «Управление качеством» : учебное пособие / О. Л. Пирозерская. - Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2019. - 45 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/136471
9.	Борисова, Т. А. Системы менеджмента качества : учебное пособие по дисциплине «управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 менеджмент / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 168 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/144174
10.	Дмитриев, В. Я. Основы управления качеством : учебное пособие по дисциплине «управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 менеджмент / В. Я. Дмитриев, Т. А. Борисова. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 185 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/144176

Дополнительная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
1.	Управление качеством : учебно-методическое пособие / А. П. Долгих, Н. П. Голубецкая, В. О. Бахарев, К. В. Евдокимов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 224 с. — ISBN 978-5-94047-673-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63924 (дата обращения: 30.09.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Учебно-методические пособия	https://e.lanbook.com/book/63924

2.	Управление качеством : учебно-методическое пособие / А. П. Долгих, Н. П. Голубецкая, В. О. Бахарев, К. В. Евдокимов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 224 с. — ISBN 978-5-94047-673-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63924 (дата обращения: 30.09.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Учебно-методические пособия	https://e.lanbook.com/book/63924
3.	Евменова, Г. Л. Управление качеством : учебное пособие / Г. Л. Евменова, Т. Е. Вахонина. - Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2013. - 137 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/69424
4.	Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 261 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/77012
5.	Кузнецова, Н. В. Управление качеством : рекомендовано Мин.образования / Н. В. Кузнецова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 360 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/84362
6.	Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва : Дашков и К, 2016. - 336 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93306

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1.Поисковые системы: <http://www.rambler.ru>, <http://yandex.ru>,
- 2.Федеральный образовательный портал www.edu.ru.
- 3.Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/ru>
- 4.Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://gpntb.ru>.
- 5.Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека» <http://franco.crimealib.ru/>
- 6.Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 7.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (РИНЦ) <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Общие рекомендации по самостоятельной работе бакалавров

Подготовка современного бакалавра предполагает, что в стенах университета он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы.

Самостоятельная работа формирует творческую активность бакалавров, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления, предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем, определенных программой.

Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: самоподготовка по отдельным вопросам; работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы; подготовка к экзамену.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы – это та главная часть системы самостоятельной учебы бакалавра, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах».

Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам – залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

Вниманию бакалавров предлагаются список литературы, вопросы к самостоятельному изучению и вопросы к экзамену.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

- 1) выполнять все определенные программой виды работ;
- 2) посещать занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и, зачастую, самостоятельного теоретического овладения пропущенным материалом недостаточно для качественного его усвоения;
- 3) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 4) проявлять активность при подготовке и на занятиях, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому бакалавру;
- 5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам обязательно отрабатывать пропущенное преподавателю во время индивидуальных консультаций.

Внеурочная деятельность бакалавра по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение курсовой работы;
- выработку умений научной организации труда.

Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у бакалавра умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. Объём заданий рассчитан максимально на 2-3 часа в неделю. При этом алгоритм подготовки будет следующим:

- 1 этап – поиск в литературе теоретической информации по предложенным преподавателем вопросам;
- 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос;
- 4 этап – поиск примеров по данной проблематике.

Работа с базовым конспектом

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций в различных формах их проведения: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины.

Подготовка доклада

Требования к оформлению и содержанию доклада.

Структура доклада:

Титульный лист содержит следующие атрибуты:

- в верхней части титульного листа помещается наименование учреждения (без сокращений), в котором выполнена работа;
- в середине листа указывается тема работы;
- ниже справа - сведения об авторе работы (ФИО (полностью) с указанием курса, специальности) и руководителе (ФИО (полностью), должность);
- внизу по центру указываются место и год выполнения работы.

Титульный лист не нумеруется, но учитывается как первая страница.

Оглавление – это вторая страница работы. Здесь последовательно приводят все заголовки разделов текста и указывают страницы, с которых эти разделы начинаются. В содержании оглавления все названия глав и параграфов должны быть приведены в той же последовательности, с которой начинается изложение содержания этого текста в работе без слова «стр.» / «страница». Главы нумеруются римскими цифрами, параграфы – арабскими.

Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется его значимость и актуальность, указывается цель и задачи доклада, дается характеристика исследуемой литературы).

Основная часть (основной материал по теме; может быть поделена на разделы, каждый из которых, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего раздела).

Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации, указываются перспективы исследования проблемы).

Список литературы. Количество источников литературы - не менее пяти. Отдельным (нумеруемым) источником считается как статья в журнале, сборнике, так и книга. Таким образом, один сборник может оказаться упомянутым в списке литературы 2 – 3 раза, если вы использовали в работе 2 – 3 статьи разных авторов из одного сборника.

Приложение (таблицы, схемы, графики, иллюстративный материал и т.д.) – необязательная часть.

Требования к оформлению текста доклада

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Объем работы должен составлять не более 20 страниц машинописного текста (компьютерный набор) на одной стороне листа формата А4, без учета страниц приложения.

Текст исследовательской работы печатается в редакторе Word, интервал – полуторный, шрифт Times New Roman, кегль – 14, ориентация – книжная. Отступ от левого края – 3 см, правый – 1,5 см; верхний и нижний – по 2 см; красная строка – 1 см.; выравнивание по ширине.

Затекстовые ссылки оформляются квадратными скобками, в которых указывается порядковый номер первоисточника в алфавитном списке литературы, расположенном в конце работы, а через запятую указывается номер страницы. Например [11, 35].

Заголовки печатаются по центру 16-м размером шрифта. Заголовки выделяются жирным шрифтом, подзаголовки – жирным курсивом; заголовки и подзаголовки отделяются одним отступом от общего текста сверху и снизу. После названия темы, подраздела, главы, параграфа (таблицы, рисунка) точка не ставится.

Страницы работы должны быть пронумерованы; их последовательность должна соответствовать плану работы. Нумерация начинается с 2 страницы. Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят в правом углу нижнего поля страницы. Титульный лист не нумеруется.

Каждая часть работы (введение, основная часть, заключение) печатается с нового листа, разделы основной части – как единое целое.

Должна быть соблюдена алфавитная последовательность написания библиографического аппарата.

Оформление не должно включать излишеств, в том числе: различных цветов текста, не относящихся к пониманию работы рисунков, больших и вычурных шрифтов и т.п.

Выполнение курсовой работы

Курсовая работа является одной из форм самостоятельной учебно-исследовательской работы бакалавра.

Целью курсовой работы является: систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по изучаемой дисциплине; применение этих знаний при решении конкретных научных и практических задач; овладение методикой современных научных исследований; приобретение навыков оформления научных работ.

В зависимости от целей курсовой работы и курса обучения бакалавры могут выполнять курсовую работу различной степени сложности.

Различают следующие виды курсовых работ:

1. Теоретическая курсовая работа (реферативного характера) без проведения экспериментального исследования.
2. Курсовая работа исследовательского характера, предполагающая как теоретический анализ проблемы, так и проведение диагностического исследования по проблеме.
3. Курсовая работа методического (или прикладного) характера, включающая помимо теоретического анализа проблемы и проведения практического исследования внедрение полученных результатов проведенного исследования в практику работы.

Функция контроля при написании курсовой работы осуществляется посредством следующих форм: текущий контроль на консультациях с научным руководителем (организация обратной связи); итоговый контроль: рецензирование и защита курсовой работы.

После защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка. Критерии оценки следующие:

- обоснование актуальности работы;
- наличие гипотезы, целей и задач исследования;
- анализ основных теоретических положений по теме исследования, изложенных в научной литературе;
- использование адекватных диагностирующих методик;
- наличие качественного и/или количественного анализа;
- соответствие выводов целям и задачам исследования.

Подготовка к устному опросу

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки устных ответов студентов:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Подготовка к экзамену

Экзамен является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины. В случае проведения экзамена студент получает баллы, отражающие уровень его знаний.

Правила подготовки к экзаменам:

- Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам.
- Сама подготовка связана не только с «запоминанием». Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей.
- Сначала студент должен продемонстрировать, что он «усвоил» все, что требуется по программе обучения (или по программе данного преподавателя), и лишь после этого он вправе высказать иные, желательно аргументированные точки зрения.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости))

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:
 оформление письменных работ выполняется с использованием текстового редактора;
 демонстрация компьютерных материалов с использованием мультимедийных технологий;
 использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Консультант+ и др.), онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.), научные публикации.
 использование специализированных справочных систем (электронных учебников, справочников, коллекций иллюстраций и фотоизображений, фотобанков, профессиональных социальных сетей и др.).

OpenOffice Ссылка: <http://www.openoffice.org/ru/>

Mozilla Firefox Ссылка: <https://www.mozilla.org/ru/firefox/new/>

Libre Office Ссылка: <https://ru.libreoffice.org/>

Do PDF Ссылка: <http://www.dopdf.com/ru/>

7-zip Ссылка: <https://www.7-zip.org/>

Free Commander Ссылка: <https://freecommander.com/ru>

be Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>попо

Gimp (графический редактор) Ссылка: <https://www.gimp.org/>

ImageMagick (графический редактор) Ссылка: <https://imagemagick.org/script/index.php>

VirtualBox Ссылка: <https://www.virtualbox.org/>

Adobe Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>

Операционная система Windows 8.1 Лицензионная версия по договору №471\1 от 11.12.2014 г.

Электронно-библиотечная система Библиокомплектатор

Национальна электронная библиотека - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)

Редакция Базы данных «ПОЛПРЕД Справочники»

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

-Компьютерный класс и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

-проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентации студентами результатов работы

-раздаточный материал для проведения групповой работы;

-методические материалы к практическим занятиям, лекции (рукопись, электронная версия), дидактический материал для студентов (тестовые задания, мультимедийные презентации).