

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»
Институт психолого-педагогического образования

Кафедра психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки **37.04.01 Психология**

Направленность образовательной программы
Бизнес-психология

Квалификация (степень) выпускника: *магистр*

Красноярск 2019 год

Рабочая программа «Управление качеством» составлена к.п.с.н., доцентом кафедры социальной психологии Горняковой М.В.

РПД обсуждена на заседании кафедры социальной психологии протокол № 6 от «17» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«17» мая 2017 г. Протокол № 4

Председатель НМСС(Н) О.В. Груздева



Рабочая программа «Управление качеством» составлена к.пс.н., доцентом кафедры социальной психологии Горняковой М.В.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» обсуждена на заседании кафедры социальной психологии

протокол № 6 от «17» мая 2018 г.
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО
«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС(Н) М.А. Кухар



Рабочая программа «Управление качеством» составлена к.пс.н., доцентом кафедры психологии Горняковой М.В.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» обсуждена на заседании кафедры психологии

протокол № 4 от «08» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой Е.Ю. Дубовик



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«15» мая 2019 г. Протокол № 14

Председатель НМСС(Н) Т.Г. Авдеева



1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 23.09.2015 N 1043; Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; профессиональными стандартами: Психолог в социальной сфере, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 № 682н и Специалист по управлению персоналом, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2015 N 691н; нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности образовательной программы Бизнес-психология заочной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации магистр.

Дисциплина представляет собой дисциплину по выбору и относится к вариативной части учебного плана.

1.2. Общая трудоемкость дисциплины – 72 часа (2 зачетных единицы): 8 контактных часов, 60 часов самостоятельной работы, 4 часа – контроль. Форма итогового контроля – зачет. Дисциплина, согласно графику учебного процесса, реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

1.3. Цели и задачи освоения дисциплины.

Цель дисциплины: формирование и развитие профессионально-личностных компетенций обучающихся по оказанию социально-психологического содействия в области управления качеством.

Задачи освоения дисциплины:

- Ознакомить магистрантов с теоретическими основами управления качеством в организации (социально-психологическими основами менеджмента качества).
- Содействовать развитию навыков применения инструментов управления качеством в организации в области управления процессами и деятельностью людей.

1.4. Основные разделы содержания

1. Теоретические основы управления качеством в организации.
2. Методы и инструменты управления качеством.
3. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества.
4. Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества.

1.5. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-3 – способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения;

ПК -9 - способность выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности;

ПК-10 - способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты по дисциплине	Код результата обучения
Ознакомить магистрантов с теоретическими основами управления качеством в организации (социально-психологическими основами менеджмента качества)	Знать: социально-психологические основы менеджмента качества	ОПК – 3 ПК – 10
	Уметь: самостоятельно ставить цели и ответственно решать задачи управления процессами и людьми в организации в области менеджмента качества	
	Владеть: Навыками анализа и синтеза информации, важной для решения задач управления качеством в организации	
Содействовать развитию навыков применения инструментов управления качеством в организации в области управления процессами и деятельностью людей	Знать: основные направления и потребности организации в профессиональном содействии обеспечения качества в организации	ОПК-3 ПК-9 ПК-10
	Уметь: Определять ключевые потребности в психологических услугах в области менеджмента качества	
	Владеть: Инструментами и технологиями управления качеством в организации	

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины. В процессе изучения дисциплины предполагается использовать следующие методы текущего контроля успеваемости: выполнение письменных и учебно-практических заданий, решение кейсов, оценка работы на практических занятиях и др. По окончании курса «Управление качеством» проводится зачет в форме тестирования. Оценочные средства результатов освоения дисциплины критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством».

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины

При освоении дисциплины «Управление качеством» используются технологии активного обучения (решение кейсов), проблемного обучения (метод систематизации и обобщения информации); современные традиционные методы обучения: разбор конкретных ситуаций, практические занятия, проведение которых осуществляется в форме развернутой беседы на основании плана, а также в форме анализа конкретных ситуаций, элементов социально-психологического тренинга, докладов и их обсуждения.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий, учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся разрабатываются с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, состояния здоровья на основе рекомендаций, данными МСЭ (медико-социальная экспертиза) или ПМПК (психолого-медико-педагогическая комиссия).

2. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

2.1. Технологическая карта обучения по дисциплине

«Управление качеством»

для обучающихся основной образовательной программы **37.04.01 Психология** Направленность (профиль) **образовательной программы: «Бизнес-психология»**
по заочной *форме* обучения (2,5 года)

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы и методы контроля
		Всего	Лекций	Практических занятий	Лабораторных занятий		
1	2	3	4	5	6	7	8
Теоретические основы управления качеством в организации	12	2		2		10	Дискуссия – обсуждение
Методы и инструменты управления качеством	22	2		2		20	Обобщающая таблица
Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	17	2		2		15	Учебно – практическое задание по выполнению анализа процессов по методике «6 сигм» - групповая работа
Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества	17	2		2		15	Ситуационные задачи (кейсы)
Зачет	4	8		8		60	
<i>Итого</i>	72						

2.2. Содержание основных разделов дисциплины

Тема 1. Теоретические основы управления качеством в организации.

Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. Формирование и развитие концепции и всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и других «патриархов качества». Принципы и модели всеобщего управления качеством TQM. Влияние всеобщего управления качеством на систему управления организации, новая модель управления организацией.

Тема 2. Методы и инструменты управления качеством.

Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. Улучшение качества и метод структурирования функции качества (СФК). Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Методы организационного совершенствования предприятий и компаний, сущность и роль реинжиниринга и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества. Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования.

Тема 3. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества.

Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация деятельности организации. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности, роль ресурсов и процедур, использование цикла PDCA. Виды процессов в системе менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества организации. Идентификация и регламентация процессов в системе менеджмента качества, обеспечение их взаимосвязи. Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации. Установление ответственности за результаты реализации процессов.

Тема 4. Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества.

Основные положения, структурные элементы и принципы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2005 (ГОСТ ISO 9000-2011) (ознакомительно). Этапы разработки системы менеджмента качества организации. Диагностика действующей системы менеджмента организации. Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации.

2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины

«Управление качеством»

для обучающихся основной образовательной программы 37.04.01 Психология
Направленность образовательной программы: «Бизнес-психология»

Дисциплина по выбору носит прикладной (практикоориентированный) характер, поэтому предполагает работу по систематизации, обобщению, структурированию учебной информации, выполнение учебно-практических заданий, отработку специальных профессиональных навыков в ходе решения выполнения письменных и учебно-практических заданий, решения ситуационных задач.

Организация и руководство аудиторной самостоятельной работы (работа на практических занятиях)

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

выполнение письменных учебно-практических заданий по инструкциям; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными;

заполнение сравнительной таблицы;

само- и взаимопроверка выполненных заданий;

решение ситуационных задач.

Выполнение практических работ осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса. Для обеспечения самостоятельной работы преподавателями разрабатываются методические указания по выполнению практической работы.

Работа с литературой, другими источниками информации, в т.ч. электронными может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Internet. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.

Само- и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков как наблюдение, анализ ответов других обучающихся, сверка собственных результатов с эталонами.

Решение ситуационных задач используется как в рамках аудиторной работы, так и в ходе самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся. Ситуационная задача должна иметь четкую формулировку, к ней должны быть поставлены вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать. Критерии оценки правильности решения ситуационной задачи должны быть известны всем обучающимся и обсуждаются перед началом ее проведения.

Рекомендации по подготовке и участию в дискуссии

Обсуждение проблемы: - обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа - собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом.

Обязанности ведущего: следить за соблюдением регламента;

обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов («А как считаете вы?», «Вы удовлетворены таким объяснением?», «Вы согласны с данной точкой зрения?», «Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение» и т.д.);

не допускать отклонений от темы дискуссии;

предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;

следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;

стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:

уточняющие вопросы побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»);

парафраз - повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...», «Я так вас понял?»);

демонстрация непонимания - побуждение студентов повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);

«сомнение» позволяет отсеивать слабые и непродуманные высказывания («Так ли это?», «Вы уверены в том, что говорите?»);

«альтернатива» - ведущий предлагает другую точку зрения, акцентирует внимание на противоположном подходе;

«доведение до абсурда» - ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;

«задевающее утверждение» - ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников, стремление опровергнуть данное суждение и изложить свою точку зрения;

«нет-стратегия» - ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание («Этого не может быть»).

Этап 3-й, подведение итогов обсуждения:

выработка обучающимися согласованного мнения и принятие группового решения;

обозначение ведущим аспектов позиционного противостояния и точек соприкосновения в ситуации, когда дискуссия не привела к полному согласованию позиций участников;

настрой обучающихся на дальнейшее осмысление проблемы и поиск путей ее решения;

совместная оценка эффективности дискуссии в решении обсуждаемой проблемы и в достижении педагогических целей, позитивного вклада каждого в общую работу.

Дискуссия «Аквариум». Эта разновидность дискуссии применяется для обсуждения спорных, противоречивых вопросов, для формирования умения студентов отстаивать и аргументировать свою позицию. В то же время она активно используется как метод социально-психологического обучения, так как позволяет ее участникам отразить свое поведение в процессе дискуссионного общения, проанализировать ход взаимодействия участников на межличностном уровне и откорректировать его.

Дискуссия "Аквариум" включает следующие этапы:

1) подготовительный - ведущий представляет проблему и делит студенческую группу на микрогруппы, которые располагаются по кругу. Группы обсуждают проблему и определяют свою точку зрения на нее. От каждой группы выбирается представитель, который будет отражать и отстаивать позицию группы перед другими участниками;

2) «аквариумное» обсуждение проблемы - представители микрогруппы собираются в центре аудитории и обсуждают проблему, представляя и отстаивая интересы своей группы. Остальные участники наблюдают за ходом дискуссии, занимая позицию аналитиков, оценивающих содержание и форму выступлений, степень их убедительности, особенности стиля общения дискутирующих, но вмешиваться в ход дискуссии им запрещается. Однако преподаватель может выделить специальное время на вопросы к участникам «аквариумного» обсуждения;

3) анализ хода и результатов дискуссии может проводиться в один или два этапа, в зависимости от цели дискуссии. Если необходим анализ характера взаимодействия в «аквариумной» группе, преподаватель просит ее участников оценить степень своей удовлетворенности тем, как проходило обсуждение, и проанализировать причины удовлетворенности или неудовлетворенности. Затем «аналитикам» предоставляется возможность оценить ход и результаты дискуссии, характер взаимодействия ее участников. И наконец, преподаватель систематизирует выводы студентов и подводит общий итог совместной деятельности.

«Круглый стол». Дискуссия направлена на обсуждение какой-либо актуальной темы, требующей всестороннего анализа. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу. Поскольку дискуссия организуется в прямом смысле за круглым столом, в ней могут принять участие 15 - 25 чел.

Составление итоговых сравнительных и обобщающих таблиц.

Это вид самостоятельной работы по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы.

Формирование структуры таблицы основано на систематизации материала и призвано развивать умения по структурированию информации. Важна краткость изложения информации как характеристика способности ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Таблица/схема содействует изучению и усвоению большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания. Оформляется письменно.

Задачи обучающегося: изучить информацию по теме;
выбрать оптимальную форму таблицы;
информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;
пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- логичность структуры таблицы;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

Выполнение письменных, учебно-практических заданий.

Это такой вид самостоятельной работы, который требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации по соответствующему разделу дисциплины, кратко отражающей теоретические вопросы изучаемой проблемы (определение, структура, виды), а также практические ее аспекты (методики изучения, значение для усвоения последующих тем, профессиональная значимость). Умение формировать информацию по теме и применить ее для выполнения задания развивает системное видение вопросов, научное мышление, приучает к основательности в изучении теоретических вопросов для решения прикладных задач. Информационный блок может включать таблицы, схемы, рисунки, методики исследования, выводы. Задание оформляется письменно, в свободном формате, контроль выполнения может быть произведен на практическом занятии путем обсуждения эффективности его использования для выполнения заданий.

Задачи обучающегося: изучить материал, требующийся для выполнения задания, выделяя главное и второстепенное;

установить логическую связь между теоретическими аспектами и практическими задачами или между элементами темы;

подобрать и записать основные определения и понятия; дать краткую характеристику объекту изучения; предложить решения задания и обосновать выделить главную информацию в схемах, таблицах, рисунках;

сделать выводы, обозначить важность объекта изучения в образовательном или профессиональном плане.

Критерии оценки: соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; наличие логической связи изложенной информации; аккуратность и грамотность изложения; работа представлена в срок. При выполнении письменных и учебно-практических заданий по разделам дисциплины важно ориентироваться на следующие критерии подготовки:

- Способность анализировать информацию, выделять главное, систематизировать.
- Способность применять психологические знания в мини-исследовании, проектной деятельности.
- Способность проводить самоанализ поведения и деятельности в контексте социально-психологических знаний
- Способность выполнять рефлекссию собственного процесса обучения по дисциплине.
- Владение письменной коммуникацией (грамотность, стиль, логика изложения).

Выполнение задания по технологии «6 сигм».

Реализация шести сигм происходит в виде процесса DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control): определение, измерение, анализ, совершенствование и управление. Этот процесс построен на количественных методах принятия решений. Методика улучшения процессов включает в себя четкое определение последовательности действий и представление в виде диаграмм процессов улучшения качества, определение подхода к формированию показателей качества, определение перечня инструментов, которые могут быть применены на каждом из этапов цикла DMAIC.

На этапе Define формируется определение проблемы. Для этого вначале происходит обработка экспертами полученных данных, т.е. определение причин жалоб потребителей, определение перечня проблем, а также статистическая обработка проблем, выделение наиболее важных. Далее определяются масштаб проекта и граничные условия, возможности для улучшения, процессы и оцениваются имеющиеся данные о характеристиках процесса. В конце разрабатывается график выполнения проекта DMAIC. Результатом данного этапа являются ключевые отклики процесса и параметры процесса.

Действия, осуществляемые на данном этапе:

1. Сформировать определение проблемы. Обработка экспертами полученных данных:
 - определение причин жалоб потребителей.
 - определение перечня проблем.
 - статистическая обработка проблем, выделение наиболее важных.
2. Определить масштаб проекта и граничные условия.

3. Определить возможности для улучшения.

4. Определить процесс и оценить имеющиеся данные о характеристиках процесса. Установить ключевой отклик процесса.

5. Разработать график выполнения проекта DMAIC. Входные данные: информация о процессе, факторы, влияющие на процесс

- Определить этапы процесса, которые можно улучшить.

- Составление схемы взаимосвязей процесса:

Определение функциональных областей, связанных с процессом.

Определение лиц, вовлеченных в данный процесс.

Составление блок - схемы.

Составление схемы процесса, включает в себя составление перечня всех отделов и функциональных подразделений.

Методы применяемые на данном этапе:

карты процесса SIPOC, контрольные диаграммы, диаграммы зависимостей (анализ причин возникновения проблем), а также индексы соответствия.

Выходными данными этапа являются: способы улучшения процесса. Анализ проблемы Составление списка процессов. Анализ процессов. Построение модели стоимости процессов. Построение диаграмм для процессов. Документы. Эксперты статистический анализ. Обработка данных. Стандарты. Эксперты. Процессы. MS Project. Модель стоимости процессов. Процессы. Инструменты построения диаграмм. Модель Siroc. Карта значений процесса. Контрольные диаграммы. Эксперты. Документы. Список процессов. Модель Siroc. Карта значений процесса. Контрольные диаграммы. Процессы

На втором этапе – Measure выполняются следующие шаги выбор объекта измерений процессов управления выбор единиц измерения и определение источников данных, подготовка сбора данных, проведение измерений показателей качества процессов ITSM. Используются такие инструменты: древовидная диаграмма или дерево КДК (CTQ tree); стратификация данных, структурированные функции качества (QFD), диаграмма причинно-следственных связей (Ишикава).

Входными данными следующего этапа – Analyze являются определенный процесс и его параметры, а также дефекты. На данном этапе происходит анализ данных и анализ процесса. Для этого необходимо последовательно выполнить три шага: исследование, формирование гипотез, подтверждение или опровержение выдвинутых гипотез.

Стандарты. Эксперты. Процессы. Исследование. Эксперты. Статистические пакеты. Формирование гипотез. Эксперты. Инструменты для диаграмм. Статистические пакеты, контрольные карты, диаграмма Парето, гистограммы данные. Подтверждение, опровержение гипотез, гипотезы, причинно-следственная диаграмма, диаграмма взаимосвязей.

На этапе Improve происходит устранение причин проблем, выявленных на предыдущем этапе. Вначале этапа формируются идеи, которые

анализируются, и выбирается лучшее решение. Далее полученное решение апробируется и внедряется.

Результатом решения данной задачи должен быть набор идей по решению и устранению причин проблем, выявленных на этапе Анализ (Analyze). Основным инструментом здесь является проведение мозгового штурма.

Последний этап Control обеспечивает необходимый комплекс организационно-технических мер контроля внедренного решения. Происходит анализ документации, измерение текущего уровня состояния процесса при помощи инструментов управления качеством, таких как контрольные карты и анализ временные ряды, с помощью которых можно оперативно, в режиме реального времени отслеживать параметры процессов управления услугами. Контрольные карты - это представление полученных в ходе процесса данных в виде точек (или графика) в порядке их поступления во времени.

Для этого могут быть использованы механизмы статистического управления процессами (СУП). Основными задачами статистического управления процессами являются:

обеспечение и поддержание процессов на приемлемом и стабильном уровне, гарантирующие соответствие продукции и услуг установленным требованиям;

- своевременное распознавание перехода процесса в статистически неуправляемое состояние;

- обнаружение неслучайных причин изменчивости процесса и принятие надлежащих мер для исключения или ослабления их влияния на ход процесса;

- исключение излишнего управления процессом, находящимся в статически управляемом состоянии, и случаев непринятия необходимых действий при переходе процесса в статистически неуправляемое состояние.

Решение ситуационных задач (кейсов).

Решение кейсов проводится по алгоритму:

1. Анализ структуры задачи (содержание, теоретический вопрос, практические вопросы);

2. Определение основных категорий, понятий, проблемы (на основе теоретического вопроса);

3. Выдвижение гипотезы в виде предполагаемого ответа;

4. Ссылка на теоретические положения, лежащие в основе содержания задачи или вопроса;

5. Изложение и обоснование предложенного решения ситуации с опорой на имеющиеся знания, описание возможных вариантов решения и развития ситуации.

Для успешного решения ситуации важно внимательно изучить ее содержание: на каком уровне разворачивается ситуация (индивидуальном,

групповом или организационном, какие трудовые процессы затрагивает, кто является субъектами (участниками) ситуации.

Выберите главное и второстепенное в описании ситуации, установите логическую связь между элементами ситуации (что является причинами, что следствием, представьте основные краткие характеристики субъектов ситуации, условий, в которых она разворачивается, выбрав опорные сигналы для акцентирования главной информации.

Далее установите, какие теоретические знания в области управления качеством, психологического сопровождения позволят вам проанализировать ситуацию и сформировать ее решение.

При подготовке к промежуточной аттестации обучающийся использует весь материал учебного процесса в течении семестра: свои конспекты по темам курса, подготовленные в ходе изучения учебной литературы и других источников, результаты выполнения заданий самостоятельной работы и планомерно отвечает на вопросы из списка, выносимых на зачет. Сложные, неподдающиеся для понимания вопросы следует разобрать с сокурсниками и с преподавателем в часы консультаций. Следует помнить, что зубрить материал, т.е. механически запоминать, бесполезно. Лучше потратить дополнительно время на то, чтобы разобраться и понять материал. Промежуточная аттестация проходит в форме тестирования.

3.1. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ

Технологическая карта рейтинга дисциплины

Наименование дисциплины/курса	Уровень/ступень образования (бакалавриат, магистратура) Название цикла дисциплины в учебном плане	Количество зачетных единиц/кредитов
Управление качеством	Основная образовательная программа 37.04.01 Психология. Направленность (профиль) образовательной программы: «Бизнес-психология»	2
Смежные дисциплины по учебному плану		
Предшествующие: «Психология личности», «Основы организационной психологии», «Технологии сопровождения функционирования организации»		
Бизнес-психология: Дисциплины модуля «Социально-психологические основы организации труда»		

ТЕМЫ БАЗОВОГО РАЗДЕЛА №№ 1-4			
	Форма работы	Количество баллов 100 %	
		min	max
	Участие в дискуссии	10	20
	Обобщающая сравнительная таблица	15	25
	Учебно-практические задания	20	30
	Ситуационные задачи	15	25
	Итого	60	100

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов	
		Min	max
	Работа на практических занятиях	0	15
	Итого	0	15
Общее количество баллов по дисциплине	Min	60	max
		60	100

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценке: Общее количество набранных баллов*	<i>Академическая оценка</i>
60 – 72	3 (удовлетворительно)
73 – 86	4 (хорошо)
87 – 100	5 (отлично)

В ходе изучения дисциплины результатом текущего контроля является рейтинговая оценка обучающегося. Если сумма рейтинговых баллов соответствует академической оценке, удовлетворяющей обучающегося, то оценка может быть выставлена автоматически в зачетную книжку по результатам текущего контроля успеваемости по дисциплине.

3.2. Фонд оценочных средств (контрольно-измерительные материалы)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ и ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ

УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра-разработчик - кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры психологии
протокол № 4 от «08» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой

Е.Ю. Дубовик

ОДОБРЕНО

на заседании научно-методического совета
ИППО протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

председатель НМСН(С) ИППО

Т.Г. Авдеева



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по
дисциплине

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

37.04.01.Психология

Направленность образовательной программы:

«Бизнес-психология»

квалификация (степень) выпускника: магистр

Составитель: Горнякова М.В., к.пс.н..доцент кафедры психологии

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Представленный фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО и профессиональным стандартам «Управление персоналом», «Психолог в социальной сфере».

Предлагаемые формы и средства аттестации адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) Бизнес-психология.

Оценочные средства и критерии оценивания представлены в полном объеме. Формы оценочных средств, включенных в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС, установленных в Положении о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки по указанной программе.

Директор ООО «Би энд Би»

Бизнес-тренер, консультант



Иванникова О.В.

Молчанов А.П.

02 мая 2017 года

Красноярск, 2018

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Управление качеством» является установление соответствия учебных достижений обучающихся запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

1.2. ФОС по дисциплине решает следующие задачи:

– контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

– контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень магистр);

2. Образовательной программы высшего образования по направлению 37.03.01 Психология, профиль «Бизнес-психология»;

3. Положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки кадров научно-педагогических кадров в аспирантуре) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» и его филиалах.

2. Перечень компетенций, подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины: «Управление качеством».

ОПК-3 – способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения;

ПК -9 - способность выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности;

ПК-10 - способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ			
			Номер	Форма		
ОПК-3 – способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения	Математические методы психологии. Практика подготовки научных материалов. Практика перевода научных материалов. Основы организационной психологии. Технологии сопровождения функционирования организации. Система управления персоналом в организации. Основы HR-брендинга. Управление качеством. Принятие управленческих решений. Бизнес-тренинг. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена. Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	Текущий контроль успеваемости	2	Работа на практических занятиях		
			4	Составление сравнительно-обобщающей таблицы		
			3	Дискуссия		
			6	Решение кейсов		
		Промежуточная аттестация	1	Зачет (тестирование)		
		ПК -9 - способность выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности	Научно-исследовательский семинар. Кадровая политика организации. Социально-психологические основы организации труда. Система управления персоналом в организации. Основы HR-брендинга. Функциональные состояния в процессе труда. Технологии решения конфликтов в организации. Основы проектной деятельности. Количественный анализ эмпирических данных в психологии. Формирование проектных команд. Проектирование функциональной структуры организации. Бизнес-тренинг. Ассесмент-центр: технология оценки и развития персонала. Драйвменеджмент. Самоменеджмент. Научно-исследовательская работа. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Преддипломная практика. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена. Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	Текущий контроль успеваемости	5	Выполнение учебно-практических заданий
4	Заполнение обобщающей таблицы					
3	Дискуссия					
6	Решение кейсов					
Промежуточная аттестация	1			Зачет (тестирование)		
ПК-10 - способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих	Научно-исследовательский семинар. Основы организационной психологии. Технологии сопровождения функционирования организации. Кадровая политика организации. Социально-			Текущий контроль успеваемости	2	Работа на практических занятиях
					5	Решение учебно-практических заданий

производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности	психологические основы организации труда. Система управления персоналом в организации. Основы HR-брендинга. Управление качеством. Принятие управленческих решений. Формирование проектных команд. Проектирование функциональной структуры организации. Бизнес-тренинг. Ассесмент-центр: технология оценки и развития персонала. Научно-исследовательская работа. Организационно-управленческая практика. Преддипломная практика. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена. Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы. Правовые основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде		6	Решение кейсов
			3	Дискуссия
		Промежуточная аттестация	1	Зачет (тестирование)

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

3.1. Фонды оценочных средств включают: зачет.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство 1 зачет. Критерии оценивания по оценочному средству 1 зачет

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) Отлично	(73-86 баллов) Хорошо	(60-72 балла) * Удовлетворительно
ОПК-3 – способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения	Знает основные понятия в области управления качеством. Умеет выбирать оптимальные методы и технологии управления. Владеет навыками проведения анализа и синтеза информации с целью повышения эффективности процессов	Имеет представления об управлении качеством в организации. Умеет соотносить ключевые технологии с задачами повышения качества в организации. Владеет навыками интерпретации информации относительно актуального состояния управления качеством в организации	Ориентируется в основных понятиях в области управления качеством. Обозначает основные методы и технологии управления качеством в организации. Действует по образцам в ходе анализа актуальной ситуации и предложений в управлении качеством
ПК – 9 - Способность выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности	Обучающийся способен четко и объективно выявлять потребности персонала и руководства организации в области повышения эффективности управления качеством в организации. Способен планировать свою профессиональную деятельность в соответствии с целями	Обучающийся на среднем уровне способен выявлять потребности персонала и руководства организации в области повышения эффективности управления качеством в организации. Способен проанализировать возможности проф.деятельности, сделать верные выводы. Действует в соответствии с актуальной ситуацией, затрудняется с	Обучающийся на удовлетворительном уровне способен организовать профессиональную деятельность в области повышения эффективности управления качеством, испытывает затруднения с соотношением возможностей профессиональной деятельности и целей и задач организации

	организации, аргументированно и логично обосновывает свои профессиональные решения в области управления качеством	выбором инструментов решения проф.задач	
ПК-10 - Способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности	Обучающийся на высоком уровне способен к реализации психологических технологий, ориентированных на решение задач повышения эффективности управления качеством в организации	Обучающийся на среднем уровне способен к реализации психологических технологий, ориентированных на повышения эффективности управления качеством в организации Эффективно действует при решении срочных задач	Обучающийся способен к реализации психологических технологий, ориентированных на решение отдельных задач в области повышения эффективности управления качеством в организации. Затрудняется в выборе оптимальных решения профессиональных задач
	Выполнил не менее 86% заданий	Выполнил не менее 70% заданий	Выполнил не менее 69% заданий

*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована.

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля

4.1. Фонды оценочных средств включают: работу на практических занятиях, участие в дискуссии, выполнение учебно-практических заданий, решение кейсов и составление сравнительно-обобщающей таблицы

4.2 Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 2 «Работа на практических занятиях»:

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Умеет конструктивно дискуссии, принимает активное участие в обсуждении практических заданий	3
Способен логично, доступно и лаконично излагать материал. Выделяет главную мысль и проблемные вопросы темы	3
Аргументировано и обоснованно представляет основные положения изучаемого вопроса, выражает собственное мнение относительно практических аспектов изучаемой темы	5

Умеет конструктивно и эффективно работать в группе	4
Максимальный балл	15

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 участие в дискуссии

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Аргументирует мнение, опираясь на теоретические положения	10
Конструктивен во взаимодействии, тактичен, уважительно относится к мнению других	5
Придерживается правил участия в дискуссии	5
Максимальный балл	20

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 4 - представление изучаемого теоретического материала в виде сравнительной, обобщающей таблицы

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество выделенных для сравнительного анализа изучаемых объектов (моделей, концепций, подходов)	7
Адекватность и полнота определения оснований для сравнительного анализа объектов	8
Соответствие установленных взаимосвязей между объектами и их признаками	10
Максимальный балл	25

4.2.4. по оценочному средству 5 учебно-практические задания

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Ответы на вопросы полные, обучающийся опирается на теоретические знания бизнес-психологии и других наук	10
Аргументированность выводов и точки зрения	10
Выводы сформулированы на основе анализа и обобщения материала	10
Максимальный балл	30

4.2.5. Критерии по оценочному средству 6 – кейсы

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам	7
Оригинальность подхода (новаторство, креативность)	8
Глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, комплексность решения)	10
Максимальный балл	25

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (контрольно-измерительные материалы)

5.1. Оценочное средство 1 - зачет в форме теста
Типовые вопросы теста к зачету по дисциплине «Управление качеством»

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:
 - а) Тотальный менеджмент;
 - б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
 - г) Совокупность технических характеристик продукции.

2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:
 - а) Работ;
 - б) Продукции;
 - в) Услуг;
 - г) Продукции, услуг, работ, процессов.

3. К объектам управления качеством относятся:
 - а) Продукция;
 - б) Процессы;
 - в) Отделы технического контроля предприятия;
 - г) Работники.

4. К субъектам управления качеством относятся:
 - а) Продукция;
 - б) Процессы;
 - в) Отделы технического контроля предприятия;

5. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
 - а) Цехового контроля качества;
 - б) Приемочного контроля качества;
 - в) Статистического контроля качества;
 - г) Комплексного управления качеством.

6. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:
 - а) Системный подход;
 - б) Комплексный подход;
 - в) Процессный подход;
 - г) Использование статистических методов.

7. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:
 - а) На этапах проектирования и производства продукции;

- б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
- в) На этапах производства и контроля качества.

8. Целью процесса управления качеством является:

- а) Непрерывный контроль качества;
- б) Выявление дефектов на стадии производства;
- в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
- г) Вовлечение всех работников в управление качеством.

9. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:

- а) Все работники предприятия;
- б) Работники службы качества;
- в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
- г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.

10. Процесс – это ...

- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
- б) Услуга производственного характера;
- в) Деятельность по управлению качеством;
- г) Деятельность по производству продукции.

11. Категория «качество» имеет:

- а) Технический аспект;
- б) Географический аспект;
- в) Гендерный аспект;
- г) Экономический аспект;
- д) Правовой аспект.

12. Что такое петля качества?

- а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;
- б) Совокупность операций по управлению качеством;
- в) Программа мер в области качества;
- г) Концентральная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара

13. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
- б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
- в) Производство и контроль;
- г) От материально-технического снабжения до утилизации.

14. Жизненный цикл продукции – это ...

- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
- б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
- в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
- г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.

15. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный.

16. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

- а) Использование экспертных процедур;
- б) Опросы потенциальных покупателей;
- в) Анализ рекламаций;
- г) Испытание продукции с помощью технических средств.

17. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

18. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

19. В каких единицах может измеряться уровень качества:

- а) В денежных единицах;
- б) В любых натуральных единицах;
- в) В относительных единицах;
- г) В натуральных и денежных единицах

20. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

20. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

21. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...

- а) Эргономические показатели;
- б) Показатели безопасности;
- в) Показатели назначения;
- г) Эстетические показатели.

22. Социологический метод определения показателей качества предполагает:

- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
- б) Анализ восприятия органов чувств человека;
- в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
- г) Измерение с помощью технических средств.

23. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:

- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
- б) Анализ восприятия органов чувств человека;
- в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
- г) Измерение с помощью технических средств.

24. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

- а) Затраты на гарантийный ремонт;
- б) Затраты на обеспечение качества;
- в) Цена потребителя;
- г) Долговечность.

25. Какой из нижеперечисленных принципов лежит в основе менеджмента качества:

- а) Системный подход
- б) Сплошной контроль качества
- в) Процессный подход

г) Постоянное улучшение

26. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:

- а) Управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия
- б) Использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей
- в) Внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции

27. Цикл РДСА (цикл Деминга) – это ...

- а) Цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»
- б) Цикл «план – реализация – проверка – исправление»
- в) Цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт»

28. Какие особенности из перечисленных характерны для процессной модели построения системы менеджмента качества:

- а) Необходимость измерения входных и выходных показателей процесса
- б) Сплошной контроль качества
- в) Экспертный метод определения значений показателей качества
- г) Реализация для каждого процесса замкнутого цикла управления

29. Политика в области качества – это...

- а) Документ, принимаемый Правительством РФ
- б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ
- в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия
- г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000

5.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по дисциплине «Управление качеством».

5.2.1. Типовые задания к практическим занятиям

Задание 1

Вопрос 1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции: 1. управление качеством; 2. всеобщее управление качеством; 3. сертификация; 4. стандартизация; 5. метрология.

Вопрос 2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика: 1. свойство; 2. принцип; 3. закон; 4. характеристика; 5. потребность.

Вопрос 3. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий: 1. услуга; 2. объект; 3. продукция; 4. деньги; 5. система. Вопрос 4. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством: 1. система качества; 2. уровень качества; 3. относительное качество; 4. характеристика; 5. процесс.

Задание 2.

Вопрос 1. На какой стадии формируется качество продукции: 1. заключения контракта на поставку; 2. изготовления; 3. сборки; 4. контроле качества; 5. проектирования.

Вопрос 2. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики: 1. потребителя; 2. руководства предприятия; 3. вышестоящего органа управления; 4. министерства; 5. Госстандарта РФ.

Вопрос 3. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг: 1. механика; 2. логика; 3. квалиметрия; 4. маркетинг; 5. электроника. Вопрос 4. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции: 1. росту импорта товаров; 2. снижению конкурентоспособности; 3. увеличению золотого запаса; 4. росту экспортных возможностей; 5. эффективному использованию природных ресурсов.

Вопрос 5. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия: 1. аналогичной продукцией других предприятий; 2. проектными данными; 3. стандартами предприятия; 4. контрольным образцом; 5. эталоном (стандартом).

Задание 3.

Вопрос 1. Сколько международных стандартов серии 9000 (по системам качества) были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации: 1. два; 2. три; 3. четыре; 4. пять; 5. шесть. Вопрос 2. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО: 1. 10; 2. 11; 3. 12; 4. 13; 5. 14. Вопрос 3. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и: 1. анализе; 2. планировании; 3. прогнозировании; 4. маркетинге; 5. проектировании. Вопрос 4. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества: 1. пять; 2. семь; 3. десять; 4. двенадцать; 5. пятнадцать. Вопрос 5. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства: 1. технологичного; 2. дорогого; 3. менее трудоемкого; 4. пользующегося спросом; 5. на которое разработана техническая документация.

Задание 4.

Вопрос 1. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара: 1. паспорта; 2.

рекламации; 3. спецификации; 4. чертежа; 5. гарантии изготовителя. Вопрос 2. Как называется фигура в международном бизнесе, по форме похожая на бывший «Знак качества»: 1. Мавзолей; 2. Акрополь; 3. Эйфелева башня; 4. Пентагон; 5. слоновий бивень. Вопрос 3. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции: 1. система бездефектного труда;

Вопрос 4. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века

Вопрос 5. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством: 1. Фейгенбаума; 2. Прудона; 3. Исикава; 4. Деминга; 5. Боголюбова.

Задание 5.

Вопрос 1. Кто является координирующим федеральным органом исполнительной власти в таких сферах деятельности как стандартизация, сертификация, метрология: 1. Госкомитет по науке и технике; 2. Минэкономики РФ; 3. Министерство труда и социальных вопросов РФ; 4. Госстрой РФ; 5. Госстандарт РФ.

Вопрос 2. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля: 1. Дельфи; 2. балансовый; 3. математико-статистические; 4. комплексного анализа; 5. прогнозирования.

Вопрос 3. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов: 1. случайный; 2. индивидуальный; 3. комплексный; 4. систематический; 5. постоянный.

Вопрос 4. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции: 1. два; 2. три; 3. четыре; 4. пять; 5. шесть.

Вопрос 5. Что является первым этапом оценки качества продукции: 1. определение номенклатуры аттестуемой продукции; 2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры; 3. выбор номенклатуры показателей качества; 4. обучение персонала отдела технического контроля; 5. составление плана проверок.

5.2.2. Типовые темы для дискуссии.

1. Роль психолога в сопровождении управления качеством: возможности и ограничения.
2. Основы управления качеством: экономика или организационная психология.
3. Основные направления сопровождения эффективности управления качеством.

5.2.3. Составление сравнительно-обобщающей таблицы «Методы и инструменты управления качеством»

Проведите сравнительный анализ трех концепций управления качеством (на выбор): Э. Деминга, Д. Джурана, Ф.Кросби, А. Фейгенбаума, К.Исикавы, Г. Тагути.по следующим критериям, обозначенным в таблице:

Критерии и Концепция	Концепция 1	Концепция 2	Концепция 3
Основные категории			
Ключевые положения			
Технологии			
Социально-психологические основания			

5.2.4. Типовые учебно-практические задания.

1. Раскройте сущность технологии управления качеством «6 сигм». Разделитесь на мини-группы по 3 человека и подготовьтесь к раскрытию вопроса на практическом занятии, придерживаясь следующего плана:

- 1.Обозначьте основные теоретические положения технологии
- 2.Изложите суть технологии
- 3.Раскройте основные инструменты
- 4.Приведите примеры применения технологии

2. Изложите основные направления работы в области управленческой деятельности и деятельности психолога организации в сфере управления качеством в организации

5.2.5. Типовые кейсы.

Ситуация 1. В 2009 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Первоначально ассортиментный перечень включал всего два наименования: хлеб деревенский и хлеб белый. Продукция хлебопекарни стала пользоваться большим спросом. Производство расширилось. Продажи хлеба выросли с 1600 000 рублей в 2009 году до 28 000 000 руб. в 2011 году. Несмотря на то, что выпечка хлеба полностью автоматизирована, с увеличением объемов продаж рос и штат сотрудников. Если в 2009 году на предприятии работало всего 5 человек (директор, бухгалтер, технолог, два пекаря), то в 2011г. штат сотрудников увеличился до 15 человек (снабженец, маркетолог, логист, водители, пекари, уборщица). Ассортиментный перечень увеличился до 17 наименований.

Предприниматель стал поставлять хлеб во все торговые точки района. Однако с увеличением роста продаж выросло и количество рекламаций со стороны клиентов:

- ряд магазинов жаловался на поставку деформированных булок;
- многие продавцы жаловались на поставку несвежего хлеба;
- один магазин расторг договор на поставку хлеба вообще.

Продажи хлебобулочных изделий стали падать. Директор предприятия Терещенко А.П. решил провести производственное совещание с сотрудниками предприятия с приглашением внешнего консультанта по вопросам управления качеством продукции. Какие бы рекомендации в качестве консультанта вы могли бы дать данному предприятию, обоснуйте их.

Ситуация 2. Вы работаете заместителем директора по продажам ООО «АЛЬКА». Предприятие специализируется на производстве и продаже сувенирной продукции. В 2011 г. директором предприятия было принято решение о разработке системы менеджмента качества ООО «АЛЬКА» с последующей сертификацией на соответствие СМК Международным стандартам ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

Вашему отделу поручили разработать проект целей в области качества данного предприятия. В соответствии с заявленным стандартом цели в области качества должны быть **измеримыми**. Сотрудники по вашему распоряжению подготовили следующий вариант целей:

1. Сотрудники предприятия должны постоянно совершенствовать качество выпускаемой продукции.
2. В ближайшее время на предприятии необходимо провести модернизацию производственного оборудования.
3. Необходимо снизить количество рекламаций со стороны клиентов.
4. Повышение качества жизни клиентов предприятия.

Соответствуют ли цели предприятия требованиям МС ИСО 9001:2000? Какие варианты целей в области качества могли бы предложить вы. Каковы критерии оценки достижения предложенных вами целей.

5. Рост прибыли на 15%.

3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год:

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

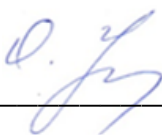
1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.
3. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии

Внесенные изменения утверждаю:

протокол № 6 от «17» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС (Н)



М.А. Кухар

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).

2. На титульном листе РПД и ФОС изменено название кафедры разработчика «Кафедра психологии» на основании решения Ученого совета КГПУ им. В.П. Астафьева «О реорганизации структурных подразделений университета» от 26.09.2018

Дополнения и изменения рабочей программы на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. Обновлена карта материально-технической базы дисциплины.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии «08» мая 2019 г., протокол № 4

Внесенные изменения утверждаю:
Заведующий кафедрой



Е.Ю. Дубовик

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению подготовки 37.04.01 Психология протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Председатель НМСН(С) ИППО



Т.Г. Авдеева

4. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ
4.1.КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Для обучающихся основной образовательной программы 37.04.01 Психология
 Направленность образовательной программы Бизнес-психология

Наименование	Место хранения/ электронный адрес	Кол-во экземпляров/точек доступа
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Агарков А. П. Управление качеством: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017, [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Тепман Л. Н. Управление качеством: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2015 - 352 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Неограниченный индивидуальный доступ
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086 (20.07.2019).	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Управление качеством в образовании [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / сост. С. В. Королева ; Урал. гос. пед. ун-т. - Екатеринбург, 2018. - 45 с. - Режим доступа: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/6900/read.php .		
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ		
Воронцова А.В. Подготовка предприятий к сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие; Тюменский гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т права, экономики и упр.. - Тюмень : ТюмГУ, 2013. - 252 с. Режим доступа: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib	ЭБС «Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ

Рычков Ю.С. Управление качеством в малом и среднем бизнесе [Электронный ресурс] : практикум / Ю. С. Рычков ; Тюменский гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т права, экономики и упр.. - Тюмень : ТюмГУ, 2013. - 232 с. 229-230. - Режим доступа: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/5080/read.php .	ЭБС «Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
Сидоренков, А.В. Управление эффективностью групп и команд в организации: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. 325 с. [Электронный ресурс].URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493314	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ		
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/	Свободный доступ
Российское образование [Электронный ресурс]: Федеральный портал	http://www.edu.ru/	Свободный доступ
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru/	Свободный доступ
ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ		
Elibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. Информ. Портал. – Москва, 2000-. – Режим доступа : http://elibrary.ru .	http://elibrary.ru	Свободный доступ
Межвузовская библиотечная система (МБС)	https://icdlib.nspu.ru/	Индивидуальный неограниченный доступ
East View: универсальные базы данных [Электронный ресурс] :периодика России, Украины и стран СНГ . – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011 - .	https://dlib.eastview.com/	Индивидуальный неограниченный доступ

_____ главный библиотекарь
(должность структурного подразделения)


(подпись)

/ Шаропова И.Б.
(Фамилия И.О.)

3.2. Карта материально-технической базы дисциплины
«Управление качеством» для обучающихся основной образовательной программы
Направление подготовки 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Бизнес-Психология
По заочной форме обучения

<p style="text-align: center;">Номер аудитории/помещения 660017, Красноярский край, г. Красноярск, ул. К. Маркса, зд. 100, (Корпус № 3)</p>	<p style="text-align: center;">Оборудование (наглядные пособия, макеты, модели, лабораторное оборудование, компьютеры, интерактивные доски, проекторы, информационные технологии, программное обеспечение и др.)</p>
<p>Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации</p>	
2-04	<p>- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет</p>
2-05	<p>- Компьютер-3шт., МФУ-2шт., принтер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)</p>
2-06 (Учебно-исследовательская лаборатория «Центр психологических и педагогических исследований»)	<p>- Компьютер-10шт., интерактивная доска с встроенным проектором-1шт., телевизор-1шт., учебно-методическая литература - Программное обеспечение: Microsoft® Windows® 8.1 Professional (OEM лицензия, контракт № 20A/2015 от 05.10.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1B08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия); Psychometric Expert-8 (Контракт № 11/09С от24.09.2015)</p>
2-10	<p>- Учебная доска -1шт., таблицы по детской психологии, проектор-1шт., экран-1шт., компьютер – 1шт., интерактивная доска-1шт., маркерная доска-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)</p>
3-04	<p>- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет</p>
3-05	<p>- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет</p>
4-08	<p>- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет</p>
4-09	<p>- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций</p>	
2-11 (Методический кабинет)	<p>- Компьютер-14шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)</p>

4-01 (Информационно-методический ресурсный центр)	- Компьютер- 4шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017
---	--

Материально-техническое обеспечение для обучающихся с ОВЗ

При обучении студентов с нарушением слуха предусматривается использование: звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха.

При обучении студентов с нарушением зрения предусматривается использование: электронных луп, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации.

При обучении студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата предусматривается использование: альтернативных устройств ввода информации и других технических средств приема-передачи учебной информации в формах, доступных для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использование различных специальных экранных клавиатур и др.