

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**38.02.07 Банковское дело**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.В.15 Основы управления качеством**

2023

Программу составили:

1. Бабичев Александр Петрович

Дисциплина: ОП.В.15 Основы управления качеством

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. №67.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «38.02.07 Банковское дело»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Методическое объединение УГС 38.00.00 Экономика и управление

Протокол №7 от 24.05.2023

Председатель МО Астафьев Виктор Александрович

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.В.15 Основы управления качеством

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.В.15 Основы управления качеством является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «38.02.07 Банковское дело». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
3. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
4. ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
5. ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
6. ЛР 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
7. ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
8. ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
9. ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;
10. ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней;

11. ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;  
 12. ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям;

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01., ОК 03., ОК 04., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.6., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	<p>Эффективно действовать в рамках функционирования СМК;</p> <p>Проводить анализ требований заинтересованных сторон;</p> <p>Применять документированные процедуры</p>	<p>Принципы планирования и организации деятельности СМК;</p> <p>Современные методы оценки качества;</p> <p>Основные способы работы с информацией и документацией;</p> <p>Инструменты анализа рынка;</p> <p>Формы и виды отчетности в СМК;</p> <p>Современные модели управления качеством;</p> <p>Основы управления качеством</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
Лекционные занятия	18
Практические занятия	8
Практическая подготовка	10
Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	36
<b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.В.15 Основы управления качеством

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Качество как экономическая и социальная категория	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 03., ОК 04., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.5.
	1	Лекционные занятия №1 Качество как экономическая и социальная категория	2	
	2	Практические занятия №1 Качество как экономическая и социальная категория	2	2
Тема 2 Показатели качества	Содержание учебного материала			ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.5.
	1	Лекционные занятия №2 Показатели качества	2	
	2	Практические занятия №2 Показатели качества	2	2
Тема 3 Становление управления качеством	Содержание учебного материала			ЛР 15, ЛР 13, ЛР 14, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.5.
	1	Лекционные занятия №3 Становление управления качеством	2	
	2	Практические занятия №3 Становление управления качеством	2	2
Тема 4 Сущность и принципы TQM	Содержание учебного материала			ЛР 13, ЛР 15, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ЛР 14, ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.4.
	1	Лекционные занятия №4 Сущность и принципы TQM	2	
	2	Практическая подготовка №1 Сущность и принципы TQM	2	2
Тема 5 Функции управления качеством	Содержание учебного материала			ЛР 15, ОК 01., ОК 04., ЛР 13, ЛР 14, ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.5.
	1	Лекционные занятия №5 Функции управления качеством	2	
	2	Практические занятия №4 Функции управления качеством	2	2
Тема 6 Стандарты ИСО	Содержание учебного материала			ЛР 15, ЛР 13, ЛР 14, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.4.
	1	Лекционные занятия №6 Стандарты ИСО	2	
	2	Практическая подготовка №2 Стандарты ИСО	2	2
Тема 7 Процессы. Процессный подход	Содержание учебного материала			ЛР 15, ОК 01., ЛР 13, ЛР 14, ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.4.
	1	Лекционные занятия №7 Процессы. Процессный подход	2	
	2	Практическая подготовка №3 Процессы. Процессный подход	2	2
Тема 8 Порядок разработки и внедрения СМК	Содержание учебного материала			ЛР 13, ЛР 15, ОК 01., ОК 04., ЛР 14, ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.4.
	1	Лекционные занятия №8 Порядок разработки и внедрения СМК	2	
	2	Практическая подготовка №4 Порядок разработки и внедрения СМК	2	2
Тема 9 Правовое обеспечение качества. Особенности управления качеством банковских услуг	Содержание учебного материала			ЛР 15, ОК 01., ЛР 13, ЛР 14, ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.4.
	1	Лекционные занятия №9 Правовое обеспечение качества. Особенности управления качеством банковских услуг	2	
	2	Практическая подготовка №5 Правовое обеспечение качества. Особенности управления качеством банковских услуг	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Всего		36		

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета  
Кабинет финансов, денежного обращения и кредита  
Кабинет бухгалтерского учета  
Кабинет налогообложения, налогового учета и налогового планирования  
Кабинет бухгалтерской (финансовой) отчетности и аудита  
Кабинет анализа финансово-хозяйственной деятельности  
Лаборатория учебный банк  
Лаборатория учебная бухгалтерия  
Кабинет для самостоятельной работы:

1. Доска (1 шт.)
2. Парт школьная без скамьи (1 шт.)
3. Настенный экран (1 шт.)
4. Машины для счета денег (1 шт.)
5. Детекторы купюр (2 шт.)
6. Сетевой коммуникатор (1 шт.)
7. Парты (33 шт.)
8. Стол (1 шт.)
9. Стул (7 шт.)
10. Шкаф (1 шт.)
11. Расширенный дверной проем (1 шт.)
12. Специализированная мебель (1 шт.)

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. О.В. Аристов Управление качеством: учебник Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/811149> ИНФРА-М, 2017. — 224 с.

#### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Агарков А.П. Управление качеством Режим доступа:

<https://znanium.com/catalog/document?id=358256> Дашков и К, 2020. - 204 с.

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. Электронная библиотечная система "Знаниум"
2. Справочно-консультационная система «Консультант Плюс» // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знание		
Принципы планирования и организации деятельности СМК	Демонстрация знаний о принципах планирования и организации деятельности СМК	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Современные методы оценки качества	Демонстрация знаний о современных методах оценки качества	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Основные способы работы с информацией и документацией	Демонстрация знаний об основных способах работы с информацией и документацией	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Инструменты анализа рынка	Демонстрация знаний об инструментах анализа рынка	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Формы и виды отчетности в СМК	Демонстрация знаний о формах и видах отчетности в СМК	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Современные модели управления качеством	Демонстрация знаний о современных моделях управления качеством	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Основы управления качеством	Демонстрация знаний об основах управления качеством	Ситуационные задачи; метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); деловая игра (приближение к реальной производственной ситуации); оценка результатов выполнения практической работы; экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Умение		
Эффективно действовать в рамках функционирования СМК	Демонстрация умения эффективно действовать в рамках функционирования СМК	Тесты; контрольная работа; эссе; индивидуальный опрос; фронтальный опрос; письменный опрос
Проводить анализ требований заинтересованных сторон	Демонстрация умения проводить анализ требований заинтересованных сторон	Тесты; контрольная работа; эссе; индивидуальный опрос; фронтальный опрос; письменный опрос
Применять документированные процедуры	Демонстрация умений применять документированные процедуры	Тесты; контрольная работа; эссе; индивидуальный опрос; фронтальный опрос; письменный опрос

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
<b>Знание</b>		
Принципы планирования и организации деятельности СМК	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №9-15
Современные методы оценки качества	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №23-30
Основные способы работы с информацией и документацией	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №31-38
Инструменты анализа рынка	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №46-50
Формы и виды отчетности в СМК	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №39-45
Современные модели управления качеством	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №16-22
Основы управления качеством	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-8
<b>Умение</b>		
Эффективно действовать в рамках функционирования СМК	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Задания к практическим занятиям №4; Задания к практической подготовке №4,5
Проводить анализ требований заинтересованных сторон	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Задания к практическим занятиям №3; Задания к практической подготовке №3
Применять документированные процедуры	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6.	Задания к практическим занятиям №1,2; Задания к практической подготовке №1,2

Методические указания к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Основы управления качеством» для обучающихся по специальностям 38.02.07 «Банковское дело», Ставрополь, 2023