

Приложение

К ООП по специальности/профессии

38.02.07 Банковское дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.В.15 Основы управления качеством

2022

Программу составили:

1. Прохорова Ольга Владимировна

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

Данные не найдены (визирование)

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 «38.02.07 Банковское дело» по специальности . Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
2. ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
3. ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;
4. ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней;
5. ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;
6. ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям;
7. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
8. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
9. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
10. ЛР 20 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
11. ЛР 28 Используя основные принципы работы организации в условиях рыночной экономики

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.6., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ОК 01., ОК 03., ОК 04., ЛР 20, ЛР 28	Применять документированные процедуры; Проводить анализ требований заинтересованных сторон; Эффективно действовать в рамках функционирования СМК	Основы управления качеством; Современные модели управления качеством; Формы и виды отчетности в СМК; Инструменты анализа рынка; Основные способы работы с информацией и документацией; Современные методы оценки качества; Принципы планирования и организации деятельности СМК

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

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

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			ПК 1.1., ПК 1.5., ЛР 20, ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.
	1 Лекционные занятия №1 Качество как экономическая и социальная категория	2	1	
	2 Практические занятия №1 Качество как экономическая и социальная категория	2	2	
Тема 2 Показатели качества	Содержание учебного материала			ПК 1.1., ПК 1.5., ЛР 20, ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.
	1 Лекционные занятия №2 Показатели качества	2	1	
	2 Практические занятия №2 Показатели качества	2	2	
Тема 3 Становление управления качеством	Содержание учебного материала			ПК 1.1., ЛР 20, ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1 Лекционные занятия №3 Становление управления качеством	2	1	
	2 Практические занятия №3 Становление управления качеством	2	2	
Тема 4 Сущность и принципы TQM	Содержание учебного материала			ЛР 20, ПК 1.1., ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1 Лекционные занятия №4 Сущность и принципы TQM	2	1	
	2 Практическая подготовка №1 Сущность и принципы TQM	2	2	
Тема 5 Функции управления качеством	Содержание учебного материала			ПК 1.1., ЛР 20, ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1 Лекционные занятия №5 Функции управления качеством	2	1	
	2 Практические занятия №4 Функции управления качеством	2	2	
Тема 6 Стандарты ИСО	Содержание учебного материала			ПК 1.1., ЛР 20, ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1 Лекционные занятия №6 Стандарты ИСО	2	1	
	2 Практическая подготовка №2 Стандарты ИСО	2	2	
Тема 7 Процессы. Процессный подход	Содержание учебного материала			ЛР 20, ПК 1.1., ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1 Лекционные занятия №7 Процессы. Процессный подход	2	1	
	2 Практическая подготовка №3 Процессы. Процессный подход	2	2	
Тема 8 Порядок разработки и внедрения СМК	Содержание учебного материала			ЛР 20, ПК 1.1., ПК 1.5., ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.
	1 Лекционные занятия №8 Порядок разработки и внедрения СМК	2	1	
	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 20, ПК 1.1., ПК 1.5., ЛР 28, ОК 01., ОК 03., ОК 04., ПК 1.6., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.
	1 Лекционные занятия №9 Правовое обеспечение качества. Особенности управления качеством банковских услуг	2	1	
	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:

Лекционная аудитория:

1. Специализированная мебель (1 шт.)
2. Расширенный дверной проем (1 шт.)
3. Настенный экран (1 шт.)
4. Парта школьная без скамьи (1 шт.)
5. Парты (33 шт.)
6. Доска (1 шт.)
7. Стул (7 шт.)
8. Стол (1 шт.)
9. Шкаф (1 шт.)
10. Сетевой коммуникатор (1 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Лифиц, И. М., Управление качеством : учебное пособие / И. М. Лифиц. — Москва : КноРус, 2023. — 319 с. — ISBN 978-5-406-11356-1. — URL: <https://book.ru/book/948717> — Текст : электронный.
2. Управление качеством : учебник / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, Е. С. Блинкова [и др.] ; под общ. ред. С. А. Зайцева. — Москва : КноРус, 2022. — 421 с. — ISBN 978-5-406-08664-3. — URL: <https://book.ru/book/940644> — Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Изаак, С. И., Управление качеством услуг : учебное пособие / С. И. Изаак, Н. Н. Каргин. — Москва : Русайнс, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-466-03967-2. — URL: <https://book.ru/book/950969> — Текст : электронный.

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система "Знаниум"
2. Справочно-консультационная система «Консультант Плюс» // 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
Умение		
Применять документированные процедуры	Демонстрация умений применять документированные процедуры	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
Эффективно действовать в рамках функционирования СМК	Демонстрация умения эффективно действовать в рамках функционирования СМК	Тесты; контрольная работа; эссе; индивидуальный опрос; фронтальный опрос; письменный опрос
Знание		
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
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
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
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
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
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
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

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
Применять документированные процедуры	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Задания к практической подготовке №1,2; Задания к практическим занятиям №1,2
Проводить анализ требований заинтересованных сторон	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Задания к практической подготовке №3; Задания к практическим занятиям №3
Эффективно действовать в рамках функционирования СМК	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Задания к практической подготовке №4,5; Задания к практическим занятиям №4
Знание		
Основы управления качеством	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-8
Современные модели управления качеством	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №16-22
Формы и виды отчетности в СМК	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №39-45
Инструменты анализа рынка	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №46-50
Основные способы работы с информацией и документацией	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №31-38
Современные методы оценки качества	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №23-30
Принципы планирования и организации деятельности СМК	ПК 1.6., ПК 1.5., ПК 1.4., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ЛР 28, ЛР 20	Вопросы к дифференцированному зачёту №9-15

Вопросы к практической подготовке и практическим занятиям указаны в методических указаниях к практической подготовке и практическим занятиям по дисциплине Основы управления качеством для обучающихся специальности "Банковское дело". Ставрополь, 2022