

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 12.08.2025 11:25:22

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.10 Операционный менеджмент

Основная профессиональная образовательная программа 38.04.02 Менеджмент программа
Стратегический и операционный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника магистр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Операционный менеджмент входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Управление бизнес-процессами, Аналитическое обеспечение корпоративного управления, Стратегический менеджмент (продвинутый курс), Управление проектной деятельностью в профессиональной сфере

Последующие дисциплины по связям компетенций: Проектирование бизнес-моделей

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Операционный менеджмент в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-3	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методы самостоятельной разработки и приемы, способствующие реализации организационно - управленческих решений на основе анализа проблемных ситуаций и стратегических планов организации	Уметь обосновывать организационно - управленческие решения исходя из их социальной значимости в условиях сложной (в том числе кросс - культурной) и динамичной среды	навыками реализации принятых решений и оценкой их операционной и организационной эффективности

ОПК-4 - Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-4	ОПК-4.1: Знать:	ОПК-4.2: Уметь:	ОПК-4.3:
	основные подходы к руководству проектной и	разрабатывать новые направления развития бизнеса организации и оценивать	Владеть приемами разработки стратегии создания и развития

	процессной деятельностью в организации на основе современных теорий и моделей проектного управления, передовых практик управления, лидерских и коммуникативных навыков	необходимые ресурсы и компетенции исходя из рыночных возможностей	инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций
--	--	---	---

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен проектировать систему процессного управления организации и разрабатывать мероприятия по ее совершенствованию на основе научных исследований и анализа данных о бизнес-процессах организации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	основы процессного управления, технологии управления проектами, изменениями, правила разработки методических документов, возможности программного обеспечения процессного менеджмента.	управлять проектом внедрения системы процессного управления; анализировать, систематизировать и обобщать информацию, использовать программное обеспечение для управления процессами.	навыком разработки методологической документации системы процессного управления организации, управления изменениями, формирования требования к программному обеспечению для управления процессами

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	14.3/0.4
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	203.7/5.66
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	252
Зачетные единицы	7

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Операционный менеджмент представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа			Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
		Практич. занятия				
1.	Организация производственного процесса и управление ресурсами	8			108,10	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК - 1.3
2.	Контроль качества	4			95,6	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК - 1.3
	Контроль	34				
	Итого	12	0.3	2	203.7	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Организация производственного процесса и управление ресурсами	практическое занятие	Организация производственного процесса
		практическое занятие	Управление запасами и складским хозяйством
		практическое занятие	Оптимизация производственных процессов
		практическое занятие	Планирование производственных ресурсов
2.	Контроль качества	практическое занятие	Контроль качества продукции

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Организация производственного процесса и управление ресурсами	- подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Контроль качества	- подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент : учебник для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567860>

2. Пурлик, В. М. Управление операционной и стратегической эффективностью бизнеса : монография / В. М. Пурлик. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 207 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-13341-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567005>

Дополнительная литература

1. Производственный менеджмент. Практический курс : учебник для вузов / под общей редакцией И. Н. Иванова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18255-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560077>

2. Малюк, В. И. Производственный менеджмент : учебник для вузов / В. И. Малюк. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07364-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562888>

Литература для самостоятельного изучения

1.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10;

ОС "Альт Образование" 10

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Операционный менеджмент:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать: методы самостоятельной разработки и приемы, способствующие реализации организационно - управленческих решений на основе анализа проблемных ситуаций и стратегических планов организации	ОПК-3.2: Уметь обосновывать организационно - управленческие решения исходя из их социальной значимости в условиях сложной (в том числе кросс - культурной) и динамичной среды	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки): навыками реализации принятых решений и оценкой их операционной и организационной эффективности
Пороговый	принципы организационного управления: понимание основных концепций и методов управления организацией, включая планирование, организацию, руководство и контроль.	обосновывать организационно - управленческие решения исходя из их социальной значимости в условиях сложной (в том числе кросс - культурной) и динамичной среды	принимать ответственные решения, управлять временем, ресурсами и командой, а также выстраивать стратегические планы и цели
Стандартный (в дополнение к пороговому)	знание методов оптимизации производственных процессов, управления запасами, контроля качества и улучшения операционной	анализировать и принимать обоснованные организационно-управленческие решения, учитывая операционную и организационную эффективность, социальную значимость и возможные кросс-культурные аспекты.	реализации принятых решений и оценкой их операционной и организационной эффективности

	эффективности.		
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	социальные аспекты управления, навыки межкультурного общения и адаптации к разнообразным культурным контекстам	реализовывать выбранные стратегии и решения в условиях динамичной и сложной среды, адаптируясь к изменениям и эффективно управляя рисками	коммуникации и умением взаимодействия с разнообразными стейкхолдерами, что помогает успешно реализовывать принятые управленческие решения в различных ситуациях

ОПК-4 - Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-4.1: Знать: основные подходы к руководству проектной и процессной деятельностью в организации на основе современных теорий и моделей проектного управления, передовых практик управления, лидерских и коммуникативных навыков	ОПК-4.2: Уметь: разрабатывать новые направления развития бизнеса организации и оценивать необходимые ресурсы и компетенции исходя из рыночных возможностей	ОПК-4.3: Владеть приемами разработки стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций
Пороговый	рыночные тенденции и тренды: следить за изменениями в отрасли, понимать потребности потребителей, а также исследовать конкурентов и их стратегии	оценивать новые рыночные возможности, анализировать конкурентную среду и разрабатывать стратегии развития организации	проводить исследования рынка, анализировать конкурентов, определять потенциальные возможности для роста и развития бизнеса, а также разрабатывать стратегии, которые позволят организации оставаться конкурентоспособной и успешной на рынке
Стандартный (в дополнение к пороговому)	технологические тенденции: следить за новыми технологиями и инновациями, которые могут быть применены в деятельности организации	инновационные направления деятельности и соответствующие им бизнес-модели, способствующие развитию организации	способности идентифицировать новые технологии, продукты или услуги, которые могут привести к улучшению бизнеса, а также разрабатывать стратегии и модели, которые позволят успешно внедрить инновации в компанию и обеспечить ее рост и

			конкурентоспособность
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы управления проектами, включая планирование, оценку рисков, управление ресурсами и контроль выполнения задач.	эффективно управлять проектами и процессами в организации, используя современные методики и практики управления	контролировать и координировать выполнение проектов и бизнес-процессов, применяя передовые методы управления, такие как Agile, Scrum, Kanban и другие

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен проектировать систему процессного управления организации и разрабатывать мероприятия по ее совершенствованию на основе научных исследований и анализа данных о бизнес-процессах организации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	основы процессного управления, технологии управления проектами, изменениями, правила разработки методических документов, возможности программного обеспечения процессного менеджмента.	управлять проектом внедрения системы процессного управления; анализировать, систематизировать и обобщать информацию, использовать программное обеспечение для управления процессами.	навыком разработки методологической документации системы процессного управления организации, управления изменениями, формирования требования к программному обеспечению для управления процессами
Пороговый	основы процессного управления	выявлять узкие места и проблемные зоны в процессах	анализа и оценки текущих бизнес-процессов с целью выявления препятствий, задержек, избыточных операций или других факторов
Стандартный (в дополнение к пороговому)	технологии управления проектами, изменениями	разрабатывать стратегии и методы их оптимизации	формулировать конкретные действия и мероприятия, определять ключевые показатели эффективности, оценивать результаты и корректировать стратегии в соответствии с изменяющимися условиями и потребностями организации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	правила разработки методических документов, возможности	применять современные инструменты и технологии для повышения эффективности и результативности бизнес-	навыком разработки методологической документации системы процессного управления,

	программного обеспечения процессного менеджмента	процессов	формирования требования к программному обеспечению для управления процессами
--	--	-----------	--

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Организация производственного процесса и управление ресурсами	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК -1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тестирование Практические задачи	Экзамен
2.	Контроль качества	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК -1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тестирование Практические задачи	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=2106>

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=2106>

Раздел дисциплины	Задачи
Организация производственного процесса и управление ресурсами	1. Разработайте план производственного процесса для конкретного изделия/услуги, учитывая необходимые ресурсы. 2. Проведите анализ эффективности использования ресурсов в процессе производства. 3. Подготовьте презентацию с результатами работы и примерами успешного управления ресурсами в производственной деятельности.
Контроль качества	На основе изучения ситуации охарактеризовать изменения на предприятии при внедрении «всеобщего» качества. Ситуация для анализа: «Важность изменений в организации». Для организаций, решивших добиваться всеобщего качества, изменения — образ жизни. Организационные изменения необходимы для внедрения всеобщего качества и согласованного выполнения последующих действий. На первоначальном этапе эти усилия должны быть направлены на первые изменения культуры организации. Пока в основе культуры не

	лежат удовлетворение потребителей, постоянное совершенствование и командная работа, всеобщее качество останется всего лишь «еще одной из программ менеджеров». И действительно, как свидетельствуют факты, именно это часто становится основной причиной неудачной реализации многих инициатив в области «всеобщего» качества. После того как организация начинает системно и целенаправленно внедрять философию «всеобщего» качества, усилия, направленные на постоянное совершенствование, неизбежно приводят к изменениям: в том, как проектируются продукты, какими задаются процедуры стандартных операций, как фактически организованы все остальные аспекты деятельности. Один из важных аспектов постоянного совершенствования — реинжиниринг, при помощи которого процессы, выполняемые в организации, периодически анализируются и проектируются заново так, чтобы добиться более высокого качества при меньших затратах. Почему эти изменения необходимы? Основная причина перемен связана с тем, что потребительские ожидания постоянно изменяются. Характеристики продукции или услуг, которые приводили потребителей в восхищение всего год назад, теперь воспринимаются как должное, а продукты, которые потребители считали приемлемыми в прошлом году, сегодня могут восприниматься уже как не дотягивающие до стандарта. Конкуренция продолжает все время повышать стандарты качества, и организации должны учитывать это. Когда газета «USA Today» впервые появилась в цвете и с новым графическим оформлением, это выглядело необычно, нестандартно и, конечно, привлекало читателей. Однако очень скоро другие газеты скопировали этот подход, и теперь он стал настолько широким, что черно-белая страница в любом издании сейчас выглядит старомодной. Любая организация, уделяющая повышенное внимание удовлетворению лишь заданного стандарта по целям, связанным с качеством, быстро обнаруживает, что должна глотать пыль за конкурентами, которые несутся вперед по пути отличного обслуживания своих потребителей. По этому поводу один из руководителей Херох как-то сказал: «Качество — это гонка без финишной ленточки». Изменения также требуются и потому, что со временем процессы становятся все более сложными, даже если они проектировались с учетом всей имеющейся на тот момент информации и системно. Каждый новый человек, работающий над процессом, добавляет в него штрих или два, и так до тех пор, пока в итоге на свет не появляется какой-то монстр.
--	--

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Организация производственного процесса и управление ресурсами	1. Что такое производственный процесс? 2. Какие основные этапы включает производственный процесс? 3. Какие факторы необходимо учитывать при организации производственного процесса? 4. Какие функции выполняет управление ресурсами в производственном процессе? 5. Какие типы ресурсов могут быть задействованы в производственном процессе? 6. Какова роль технологий в организации производственного процесса?

	7. Какие методы оптимизации производственных ресурсов существуют? 8. Какие ключевые показатели эффективности производственного процесса можно выделить? 9. Какие типы управления ресурсами используются в современном производстве? 10. Каким образом осуществляется планирование производственного процесса? 11. Какие риски могут возникнуть при управлении ресурсами в производственном процессе? 12. Какие методы контроля и мониторинга производственного процесса существуют? 13. Какие принципы лежат в основе управления ресурсами в производственном процессе? 14. Какова роль качества продукции в организации производственного процесса? 15. Каким образом происходит распределение ресурсов в производственном процессе? 16. Какие инструменты управления ресурсами могут быть использованы для оптимизации производственного процесса? 17. Какие требования предъявляются к управлению ресурсами в сфере производства? 18. Каким образом оценивается эффективность управления ресурсами в производственном процессе? 19. Какие принципы лежат в основе современных методов управления ресурсами в производстве? 20. Какие методы управления рисками применяются в производственном процессе? 21. Какова роль лидерства и коммуникации в управлении ресурсами в пр
Контроль качества	1. Какие процедуры контроля качества включены в систему управления качеством? 2. Какие стандарты и нормативные документы применяются для контроля качества продукции/услуг? 3. Какие методы и инструменты используются для мониторинга и оценки качества продукции/услуг? 4. Каким образом проводится контроль качества процессов производства/предоставления услуг? 5. Какие меры предпринимаются для улучшения качества продукции/услуг на основе результатов контроля качества? 6. Какие показатели качества отслеживаются и как они анализируются для принятия управленческих решений? 7. Как организована работа с жалобами и рекламациями от потребителей, и какие меры принимаются для устранения выявленных недостатков? 8. Как оценивается уровень удовлетворенности потребителей продукцией/услугами и какие действия предпринимаются для повышения этого уровня? 9. Какие требования предъявляются к контролю качества в рамках системы управления качеством? 10. Каким образом проводится мониторинг и оценка эффективности системы контроля качества и какие корректирующие действия предпринимаются для улучшения ее работы?

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением
--------	--

	4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«хорошо»	Стандартный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«удовлетворительно»	Пороговый ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК- 4.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне