МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Качество и клиентоцентричность в креативных индустриях***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление креативным бизнесом* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Орловская Виктория Петровна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 180 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 7 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 48 |
| самостоятельная работа | 96 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 7 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 20 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **48** |
| Самостоятельная работа | 96 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **180** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **5** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 3](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 6](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 9](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 12](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Развитие у обучающихся навыков решения организационно-управленческих задач на основе клиентоцентричности для реализации продуктов и услуг в креативных индустриях при условии обеспечения их качества. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.В Качество и клиентоцентричность в креативных индустриях относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ПК-2 - Способен эффективно решать организационно-управленческие задачи в креативных индустриях для управления продажами с использованием современных методов | ПК-2.2 - Понимает особенности обоснования решений, связанных с разработкой, созданием, продвижением и реализацией продуктов и услуг в экономике впечатлений | Знать: современные методы, приемы и способы решения организационно-управленческих задач на основе клиентоцентричности для реализации продуктов и услуг в креативных индустриях  Уметь: обосновывать и принимать решения, связанные с максимизацией ценности клиентов при разработке, создания, продвижения и реализации продуктов и услуг в креативных индустриях.  Владеть: навыками обоснования управленческих решений для построения эффективных отношений с потребителем при реализации продуктов и услуг в креативных индустриях. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Качество как ключевой элемент конкурентоспособности | Введение в дисциплину. Основные термины и определения. Подходы к определению качества. Петля качества. Сущность конкуренции и формирование конкурентных преимуществ. Термин «конкурентоспособность» применительно к различным объектам. Предметная и функциональная формы конкуренции. Ценовая и неценовая конкуренция. Уровни конкурентоспособности. Параметрические характеристики конкурентного преимущества. Роль качества в повышении конкурентоспособности продукции. Качество как элемент конкурентоспособности. Понятие "прицельное качество". Модель Кано. Подходы к разработке конкурентной стратегии. | | 2 | | 4 |  | 16 |
| Тема 2. Теория измерения и оценки качества, методы оценки качества продуктов и услуг в креативных индустриях | Понятие измерения и оценки качества. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости. Шкалы. Проблемы измерения. Квалиметрия: понятие, виды, объекты. Показатели качества и их классификация. Особенности методов оценки качества услуг. Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход. Субъективные методы: проблемный подход. Комбинированные методы. Методы оценки с позиций производителя. Структура, особенности и технология эффективного производства продуктов и оказания услуг в креативных индустриях как объект оценки качества. | | 2 | | 4 |  | 16 |
| Тема 3. Сущность и особенности управления качеством в креативных индустриях | Управление качеством: понятие, функции и методы. Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством в индустрии событий. Планирование качества услуги. Оперативное управление. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества. Государственное регулирование качества и безопасности продукции и услуг. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Процесс стандартизации услуг. Автоматизация услуг как направление стандартизации. Стандартизация креативных индустриях. Разработка внутренних стандартов для предприятия креативных индустрий. | | 4 | | 4 |  | 16 |
| Тема 4. Сущность и особенности клиентоцентричного подхода в креативных индустриях | Понятие клиентоцентричности. Клиентоориентированность и клиентоцентричность. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Инсайт — новое понимание потребностей клиента. Пользовательский опыт (user еxperience, UX) и клиентский опыт (сustomer еxperience, CX). Развитие клиента (customer development). Черты клиентоцентричной организации. Ключевые требования клиентоцентричных коммуникаций. Суть системы управления отношениями с клиентами (customer relationship management – CRM). Стратегия клиентоцентричности в креативных индустриях. Оперирование показателем дохода от клиента в течение срока его верности компании, или пожизненной ценности клиента (customer lifetime value – CLV). Влияние клиентоцентричного подхода на качество обслуживания потребителей. Максимизация ценности клиентов при разработке, создании, продвижении и реализации продуктов и услуг в креативных индустриях. | | 4 | | 6 |  | 16 |
| Тема 5. Методы управления качеством в креативных индустриях | Инструменты и технологии управления качеством. Технология развертывания функции качества. Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD). Бенчмаркинг. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA). Пока-йоке (poka-yoke). Простые статистические методы контроля. Семь инструментов управления качеством. Сбалансированная система показателей. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. «Система 20 ключей». Применение методов управления качеством в креативных индустриях. | | 4 | | 4 |  | 16 |
| Тема 6. Организация управления качеством с учетом клиентоцентричного подхода в креативных индустриях | Формирование системы менеджмента качества на предприятии креативных индустрий. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии креативных индустрий. Организационная культура. Информационно-коммуникационная система. Работа с сотрудниками. Культура качества и клиентоцентричности. Построение эффективных отношений с потребителем при реализации продуктов и услуг в креативных индустриях. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества в индустрии событий. Организация планирования, реализации и контроля качества оказания услуг и производства продуктов в креативных индустриях. Решение организационно-управленческих задач на основе клиентоцентричности для реализации продуктов и услуг в креативных индустриях. | | 4 | | 6 |  | 16 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **20** | | **28** | |  | **96** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Курочкина, А. Ю.  Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. | [https://urait.ru/viewer/upravl ... kachestvom-uslug-512424#page/1](https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-512424#page/1) |
| Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. | <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-535547#page/1> |
| Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 334 с. | [https://urait.ru/viewer/upravl ... seobschiy-podhod-535917#page/1](https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-535917#page/1) |
| Фейдер, П. Клиентоцентричность: Отношения с потребителями в цифровую эпоху / П. Фейдер, С. Томс. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. | <https://reader.lanbook.com/book/213992/preview#1> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 311 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 145 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., 3 судейских кресла. Компьютер Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-P501X - 1 шт., Микшер Yamaha MG-102 С - 1 шт., Экран с электроприводом - 1 шт., Усилитель JPA-1120А - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183х240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Подходы к определению качества и особенности качества услуг. |
| 2 | Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. |
| 3 | Понятие клиентоцентричности. Клиентоориентированность и клиентоцентричность. |
| 4 | Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. |
| 5 | Пользовательский опыт (user еxperience, UX) и клиентский опыт (сustomer еxperience, CX). Развитие клиента (customer development). |
| 6 | Черты клиентоцентричной организации. |
| 7 | Ключевые требования клиентоцентричных коммуникаций. |
| 8 | Суть системы управления отношениями с клиентами (customer relationship management – CRM). |
| 9 | Стратегия клиентоцентричности в креативных индустриях. |
| 10 | Оперирование показателем дохода от клиента в течение срока его верности компании, или пожизненной ценности клиента (customer lifetime value – CLV). |
| 11 | Влияние клиентоцентричного подхода на качество обслуживания потребителей. |
| 12 | Максимизация ценности клиентов при разработке, создании, продвижении и реализации продуктов и услуг в креативных индустриях. |
| 13 | Исторические аспекты управления качеством. Эволюция управления качеством. |
| 14 | Модель Кано. |
| 15 | Модель разрывов качества. |
| 16 | Квалиметрия: понятие, виды, объекты, методы и средства. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. |
| 17 | Особенности методов оценки качества услуг. |
| 18 | Объективные методы оценки качества услуг. |
| 19 | Субъективные методы: критериальный и проблемный подход. |
| 20 | Комбинированные методы оценки качества услуг. |
| 21 | Методы оценки качества услуг с позиций производителя. |
| 22 | Управление качеством: понятие, функции и методы. |
| 23 | Системный подход к управлению качеством. |
| 24 | Стратегическое и тактическое управление качеством в креативных индустриях |
| 25 | Планирование качества услуги. |
| 26 | Оперативное управление в области качества. |
| 27 | Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества. |
| 28 | Инструменты и технологии управления качеством. |
| 29 | Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD). Бенчмаркинг. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA). Пока-йоке (poka-yoke). |
| 30 | Семь инструментов управления качеством. Сбалансированная система показателей. CALS-технологии. |
| 31 | Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. |
| 32 | Формирование системы менеджмента качества в креативных индустриях. |
| 33 | Реализация TQM в креативных индустриях. |
| 34 | Постановка целей по качеству в креативных индустриях, контроль их достижения |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Кейс-задание | письменно | 1-4 |
| 2 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 5-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Подготовка сообщений, докладов | 3,4 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |