Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет управления в медицине и здравоохранении

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом Института отраслевого менеджмента
Протокол от «03» сентября 2019 г.
№ 44

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.17 Управление качеством в сфере здравоохранения: организация и стандартизация внутреннего контроля и службы качества

направление подготовки

38.04.02 – Менеджмент

Направленность (профиль) "Управление медицинской организацией"

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Заочная

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор-составитель:

Е.А. Берсенева

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.17 «Управление качеством в сфере здравоохранения: организация и стандартизация внутреннего контроля и службы качества» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1	Способность формирования корпоративной стратегии и программ организационного развития
		ПК-2.2	Готовность к анализу рыночных и специфических рисков, использования его результатов для принятия управленческих решений

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
А Ведение статистического учета в медицинской организации А/01.7 – статистический учет в медицинской организации	ПК-2.1, ПК-2.2	**на уровне знаний:** резервы повышения экономической эффективности, методы анализа деятельности организаций здравоохранения различных организационно-правовых форм, нормативно-правовую базу, используемую для управления качеством медицинских услуг, основы и закономерности процессов управления качеством медицинских услуг, систему показателей оценки качества медицинских услуг
		на уровне умений: формулировать и аргументировать варианты возможных управленческих решений, рассчитывать и анализировать показатели деятельности организаций здравоохранения, на основе нормативно-правовой базы применять систему показателей оценки качества медицинских услуг, осуществлять разработку предложений по совершенствованию процессов управления качеством медицинских услуг
		на уровне навыков: навыками разработки мер по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда, навыками

		самостоятельного анализа и оценки результатов деятельности организаций здравоохранения различных организационно-правовых форм, навыками использования и обоснования результатов оценки системы управления качеством медицинских услуг, навыками разработки предложений и рекомендаций по повышению качества медицинских услуг

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.		
		Всего	Семестр	
			1	2
Заочная форма обучения				
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***44***	***22***	***22***
лекционного типа (Л)		***12***	***6***	***6***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***32***	***16***	***16***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***28***	***14***	***14***
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет, зачет с оценкой***	***зачет***	***зачет с оценкой***
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***	***36/1***	***36/1***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.17 «Управление качеством в сфере здравоохранения: организация и стандартизация внутреннего контроля и службы качества» изучается в 1 и 2 семестрах 1 курса по заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет, зачет с оценкой.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Качество и эффективность медицинской помощи	10	2		4		4	ПЗ

Тема 2	Медицинские технологии и их оценка	10	2		4		4	Эс
Тема 3	Технологии обеспечения и управления качеством в медицине	14	2		6		6	ПЗ
Тема 4	Стандартизация в здравоохранении	12	2		6		4	ПЗ
Тема 5	Формы экономической мотивации в здравоохранении	14	2		6		6	Эс
Тема 6	Экономическая оценка программ в здравоохранении	12	2		6		4	ПЗ
Промежуточная аттестация								За, ЗаО
	Всего:	**72**	**12**		**32**		**28**	

Примечание:
** - форма текущего контроля успеваемости: эссе (Эс), решение практических задач (ПЗ);*
*** - форма промежуточной аттестации: зачет (За), зачет с оценкой (ЗаО).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Качество и эффективность медицинской помощи

- Основные определения и характеристики качества медицинской помощи.
- Результативность, эффективность, оптимальность, приемлемость, законность, справедливость и беспристрастность в медицинской помощи.
- Потребительские свойства медицинских услуг.
- Основы методологии оценки качества и эффективности медицинской помощи.
- Триада Донабедиана.
- Критерии и показатели качества и эффективности медицинской помощи.
- Вопросы экспертизы временной и стойкой утраты трудоспособности.
- Проблема врачебных ошибок.

Тема 2. Медицинские технологии и их оценка

- Медицинская технология в ее развитии.
- Оценка медицинских технологий: диагностических, лечебных, профилактических, организационных.
- Затратная эффективность медицинских вмешательств.

Тема 3. Технологии обеспечения и управления качеством в медицине

- Развитие представлений о должной медицинской практике в западной медицине.
- Профессиональные стандарты (клинические рекомендации).
- Технологический контроль как средство обеспечения качества помощи.
- Ограниченность ресурсов и обеспечение качества помощи.
- Концептуальные подходы к управлению качеством:
    1) Контроль, обеспечение, непрерывное улучшение качества медицинской помощи.
    2) Принципы управления Деминга.

- Основные механизмы обеспечения качества и эффективности медицинской помощи.
- Экономические методы управления в здравоохранении (планирование здравоохранения, системы оплаты медицинской помощи, материальное стимулирование медицинского персонала).
- Принципы мотивации в управлении качеством медицинской помощи.
- Общественные организации в здравоохранении.
- Системы лицензирования, аккредитации, сертификации, аттестации.
- Повышение квалификации медицинского персонала.
- Организационные технологии функционирования систем оценки качества и эффективности медицинской помощи.
- Нормативное регулирование экспертизы качества медицинской помощи.

Тема 4. Стандартизация в здравоохранении

- Основные принципы стандартизации в здравоохранении.
- Объекты стандартизации в здравоохранении.
- Правовые основы применения медицинских стандартов.
- Принципы разработки стандартов медицинской помощи.
- Медико-экономические стандарты.
- Экономические основы стандартизации в здравоохранении.
- Роль и место стандартов медицинской помощи.

Тема 5. Формы экономической мотивации в здравоохранении

- Роль экономического стимулирования: неоклассический и неоинституциональный подходы.
- Системы оплаты медицинской помощи: главные принципы и характеристики.
- Требования к построению систем оплаты медицинской помощи.
- Оплата труда в бюджетных учреждениях здравоохранения.
- Методы экономического стимулирования в системе оказания амбулаторной помощи.
- Методы экономического стимулирования в системе оказания стационарной помощи.
- Международный опыт реформирования систем оплаты медицинской помощи.
- Методы оплаты медицинской помощи в российском здравоохранении.
- Направления и механизмы реформирования методов оплаты в российском здравоохранении.

Тема 6. Экономическая оценка программ в здравоохранении

- Цели применения методов экономической оценки в здравоохранении.
- Главные требования к проведению экономической оценки программ в здравоохранении.
- Метод минимизации затрат, метод «затраты-результативность, метод «затраты-выгоды», метод «затраты-полезность» - содержание, возможности и ограничители использования.
- Виды затрат по программе.
- Подходы к оценке результативности медицинской помощи.
- Критический анализ методов экономических оценок в здравоохранении.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.17 «Управление качеством в сфере здравоохранения: организация и стандартизация внутреннего контроля и службы качества» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

- при проведении занятий семинарского типа:
эссе, решение практических заданий;

- при контроле результатов самостоятельной работы студентов:
диалог с аудиторией.

4.1.2. Зачет, зачет с оценкой проводятся в виде опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Примерные темы эссе

1. Информационное обеспечение управления качеством медицинской помощи.
2. Социологический мониторинг в здравоохранении.
3. Оценка, обеспечение и управление качеством медицинской помощи.
4. Государственная система контроля и надзора за качеством медицинской помощи.
5. Стандартизация в здравоохранении.
6. Роль социологических исследований в управлении здравоохранением.
7. Экономическое стимулирование и дифференцированная оплата труда.
8. Качество оказания медицинской помощи как функция менеджмента в здравоохранении.
9. Критерии и показатели качества и эффективности медицинской помощи.
10. Вневедомственная экспертиза качества медицинской помощи.
11. Роль стандартизации в повышении качества медицинской помощи.
12. Лицензирование и аккредитация в здравоохранении.

Практические задания

Задача 1. Известно, что качество продукции – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии.

Задание:

1. Представьте и охарактеризуйте пирамиду качества для фармацевтической или медицинской организации.
2. Схематично изобразите взаимосвязь элементов пирамиды качества и пирамиды потребной Маслоу. Объясните установленные взаимосвязи.

Задача 2. Выберите известный Вам фармацевтический товар или медицинскую услугу, обладающие, по Вашему мнению, наиболее высоким качеством.

Задание:

1. Установите показатели данного продукта (услуги), которые позволяют сделать выводы о его качестве.
2. Определите, обусловлено ли качество количественными характеристиками или является таковым в вашем представлении как потребителя.

Задача 3. Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов (постулатов) Деминга.

Задание:

1. Предложите мероприятия по реализации принципов Деминга в здравоохранении на примере фармацевтического товара или медицинской услуги.

Задача 4. Известно, что цикл Деминга – это постоянный круг регулирования усовершенствования продукта и производственных процессов, оптимизации отдельных единиц и объектов.

Задание:

1. Постройте цикл Деминга для фармацевтического товара или медицинской услуги.

Задача 5. В соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000 любая деятельность, направленная на построение системы качества организации, должна начинаться с идентификации, классификации и описания основных процессов организации, установления их последовательности и взаимодействия. Этот этап является одним из самых сложных, требует привлечения как специалистов в области качества, так и сотрудников организации, непосредственно принимающих участие в этих процессах.

Задание:

1. Перечислите основные рабочие процессы жизненного цикла диагностических услуг ультразвукового исследования внутренних органов.
2. Определите входы и выходы из каждого процесса (в т.ч. входящую и выходящую документацию).
3. Определите участников каждого процесса.
4. Определите потребителей – получателей результатов каждого процесса.
5. Рассматривая поочередно каждый процесс, представьте себя на месте потребителей его результатов. Чем Вы как потребитель будете удовлетворены?
6. Определите необходимые ресурсы для обеспечения каждого процесса.
7. Полученные данные представьте в виде таблицы.

Основные процессы	Входы в процесс	Выходы из процесса	Участники процесса	Потребители результатов процесса	Что удовлетворяет потребителей	Необходимые ресурсы

Задача 6. По результатам проверки качества медицинской помощи ЛПУ, проведенной экспертами страховой медицинской организации, установлено, что не соответствуют стандарту следующие данные:

№п/п	**Наименование нарушения**	**Количество нарушений**
1.	Длительность лечения	8
2.	Полнота назначений процедур	12
3.	Полнота медикаментозных назначений	14
4.	Проведение необходимых процедур	29
5.	Проведение необходимых манипуляций	23

6.	Диагностические исследования	11
7.	Результаты лечения	6

Задание:

1. На основании полученных данных постройте диаграмму Парето, проанализируйте текущее состояние качества медицинской помощи в ЛПУ.
2. Предложите мероприятия для проведения корректировки или улучшения показателей качества медицинской помощи ЛПУ.

Задача 7. Медицинская организация с целью совершенствования предпринимательской деятельности проводит исследования, направленные на выявление основных факторов, оказывающих влияние на качество медицинских услуг, предоставляемых населению.

Задание:

1. Постройте диаграмму Исикавы (причинно-следственную) «Качество услуг, предоставляемых медицинской организацией населению».
2. Определите основные факторы, влияющие на качество медицинских услуг.

Задача 8. Валовый доход ООО «Медицинские технологии» по оказанию медицинской услуги магнитно-резонансная томография в год составила 4,5 млн.руб. Суммарные затраты на приобретение медицинского оборудования компании «А» составили 21 млн.руб., суммарные затраты на техническое обслуживание медицинского оборудования за год составили 115тыс.руб.

Валовый доход ООО «Здоровье» по оказанию медицинской услуги магнитно-резонансная томография в год составила 6,1 млн.руб. Суммарные затраты на приобретение медицинского оборудования компании «В» составили 16,9 млн.руб., суммарные затраты на техническое обслуживание медицинского оборудования за год составили 142тыс.руб.

Задание:

Определите и сравните интегральные показатели качества медицинского оборудования, приобретенного у разных производителей, для оказания услуги магнитно-резонансная томография ООО «Медицинские технологии» и ООО «Здоровье».

Задача 9. Фармацевтическая организация ПАО «Фармстандарт» осуществляет производство фармацевтических товаров.

Задание:

Определите возможные виды контроля качества, используемые при производстве фармацевтических товаров: по стадиям производственного процесса; по периоду проверки; по структуре организации; по объему проверки; по средствам контроля; по особенностям проверки; производственный контроль; по контролируемому параметру.

Задача 10. Фармацевтическая организация ПАО «Валеофарм» планирует провести сертификацию системы менеджмента качества.

Задание:

1. Укажите и охарактеризуйте этапы подготовки к проведению сертификации системы менеджмента качества организации.
2. Какое заключение о соответствии системы менеджмента качества организации требованиям международных стандартов может сделать орган по сертификации после проведения проверки? Рассмотрите возможные варианты.

Задача 11. Проводится плановая экспертиза качества медицинской помощи, оказываемой ЛПУ по случаям оказания медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

Задание:

1. Составьте структурно-логическую схему проведения плановой экспертизы качества медицинской помощи методом случайной выборки и по тематически однородной совокупности случаев.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1	Способность формирования корпоративной стратегии и программ организационного развития
		ПК-2.2	Готовность к анализу рыночных и специфических рисков, использования его результатов для принятия управленческих решений

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1	Знать современную систему обеспечения качества и конкурентоспособности товаров, работ, услуг и предприятий, критерии качества и показатели эффективности функционирования отдельных подразделений и всей отрасли здравоохранения	Умеет формировать стратегии, направленные на повышение качества и конкурентоспособности продукции, работ, услуг организации, оценивать качество и эффективность деятельности медицинской организации с целью принятия управленческих решений, направленных на повышение ее результативности
ПК-2.2	Владеть методикой и методологией проведения научных исследований в профессиональной сфере; знает методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений	Владеет навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, освоена методика и методология проведения научных исследований в профессиональной сфере; применяет статистические,

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		экономико-математические методы, маркетинговые исследования для расчета количественных и качественных показателей деятельности организации с целью принятия управленческих решений

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Дайте определения качества и эффективности медицинской помощи.
2. Назовите основные подходы к оценке качества и эффективности медицинской помощи.
3. Что такое триада Донабедиана?
4. Назовите основные критерии и показатели качества и эффективности медицинской помощи.
5. Как устанавливается эффективность диагностических тестов?
6. Как устанавливается эффективность лечебных вмешательств?
7. Как устанавливается эффективность профилактических вмешательств?
8. Чем доказательная медицина отличается от оценки медицинской технологии?
9. Что такое клинические рекомендации?
10. Что такое стандарт качества медицинской помощи?
11. Как распространенная практика может отражать стандарт качества?
12. Как соотносятся медико-экономические стандарты и клинические рекомендации?
13. Значение заболеваемости для анализа и планирования деятельности врачей, органов и учреждений здравоохранения, для оценки качества и эффективности медицинской помощи.
14. В чем отличие ведомственной и вневедомственной экспертизы качества?
15. Какие виды эффективности различают в здравоохранении?
16. В чем преимущества и недостатки структурного, процессного и результативного подходов к управлению качеством медициной помощи?

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
Зачтено / зачтено с оценкой «отлично»	Зачтено / зачтено с оценкой «отлично» выставляется, если: сформированы навыки самостоятельного использования методов, способов и приемов совершенствования интеллектуального и общекультурного развития, применения методов анализа, способов получения и обобщения информации и навыки самоорганизации и самостоятельной работы; воспринимает, анализирует, обобщает и систематизирует

	полученную информацию, ставит цель и выбирает методы и средства ее достижения; осуществляет поиск необходимой информации
Зачтено / зачтено с оценкой «хорошо»	Зачтено / зачтено с оценкой «хорошо» выставляется, если: сформированы навыки самостоятельного использования методов, способов и приемов совершенствования интеллектуального и общекультурного развития, применения методов анализа, способов получения и обобщения информации и навыки самоорганизации и самостоятельной работы; воспринимает, анализирует, обобщает и систематизирует полученную информацию, ставит цель и выбирает методы и средства ее достижения
Зачтено / зачтено с оценкой «удовлетворительно»	Зачтено / зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется, если: сформированы навыки самостоятельного использования методов, способов и приемов совершенствования интеллектуального и общекультурного развития, применения методов анализа, способов получения и обобщения информации и навыки самоорганизации и самостоятельной работы
Не зачтено / 2, «неудовлетворительно»	Не зачтено / оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; - в семестре не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Студент должен выполнить все задания и мероприятия, предусмотренные программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер и определяется:
- ответом на зачете/ зачете с оценкой;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценивание работы студента на семинарских занятиях осуществляется по следующим критериям:

– «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

– «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

– «Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

– «Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

Критерии оценивания устного ответа

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа

– Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

– Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Требования к написанию эссе

Эссе – это самостоятельная работа студента, в которой раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения и взгляды на нее.

Эссе выполняется по одной из тем, рассматриваемых в рамках программы дисциплины.

Эссе должно иметь объем 7-8 страниц печатного текста через 1,5 интервала. Эссе состоит из: титульного листа, основного текста и списка использованной литературы.

Сноски и ссылки на используемые по тексту эссе источники и литературу обязательны! Внимание! Не допускается копирование фрагментов текстов из любых источников, за исключением цитат, приводимых в кавычках со ссылкой на источник. Размер цитат не должен превышать двух предложений. Доля цитат в тексте - не более 5%.

При написании эссе должны быть выполнены следующие требования:

а) Обозначена актуальность выбранной темы (проблемы) - сформулирована проблемная ситуация, побудившая студента к выбору данной темы.

б) Продемонстрировано знание студентом разнообразия подходов (моделей, методов, точек зрения и т.п.) по выбранной теме (проблеме).

в) Продемонстрированы знания тех подходов (моделей, методов и т.п.), которые студент взял за основу при написании эссе по выбранной теме (проблеме).

г) В заключении должны быть приведены краткие основные выводы, сделанные студентом по тексту эссе.

д) Перечень реально использованных при написании эссе источников и литературы должен содержать не менее пяти позиций (в том числе, в обязательном порядке, не менее двух источников, приведенных в списке дополнительной литературы к соответствующему разделу программы дисциплины).

Зачет / зачет с оценкой проводятся в устной форме: устные ответы на вопросы билета (опрос).

Обучающийся для сдачи зачета / зачета с оценкой предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу. Время подготовки к ответу - 20 минут.

По истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову и отвечает устно на вопросы билета.

По окончании ответа на вопросы экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет/ зачет с оценкой.

Результат по сдаче зачета / зачета с оценкой объявляется студентам после ответа, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» проставляется только в ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации; во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций, с проведением контрольных мероприятий.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к зачету / зачету с оценкой

К зачету / зачету с оценкой необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету / зачету с оценкой.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета / зачета с оценкой.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.]; под ред. С. Д. Ильенкова. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. http://www.iprbookshop.ru/66305.html
2. Елисеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Елисеева. — Электрон. текстовые данные. — М.: Издательский Дом МИСиС, 2013. http://www.iprbookshop.ru/56189.html

6.2. Дополнительная литература.

1. Ершов, А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Логос, 2016. http://www.iprbookshop.ru/66418.html

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Карпова, Т. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Т. Ю. Карпова, В. А. Плачкова. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2012. http://www.iprbookshop.ru/56524.html
2. Краткий курс по управлению качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: РИПОЛ классик, Окей-книга, 2013. http://www.iprbookshop.ru/73387.html
3. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения./ Э.В. Минько, А.Э Минько.- СПб.: Питер, 2013.
4. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2017.
5. Петухова, Л. В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. В. Петухова, Я. В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.
6. Сатаева, Д. М. Стандарты организации в системе управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д. М. Сатаева, О. В. Крайнова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.

6.4. Нормативные правовые документы.
Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

- ✓ Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации - http://www.rosminzdrav.ru/
- ✓ Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации - http://www.economy.gov.ru/
- ✓ Официальный сайт Федерального фонда обязательного медицинского страхования - http://www.ffoms.ru
- ✓ Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. - https://bus.gov.ru/
- ✓ Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. - https://elibrary.ru/
- ✓ Официальный сайт научной электронной библиотеки «КиберЛенинка». - https://cyberleninka.ru/
- ✓ Официальный сайт Национальной электронной библиотеки (НЭБ) - http://нэб.рф/
- ✓ База данных международного индекса научного цитирования «Web of science». - http://www.webofscience.com/
- ✓ Федеральный портал малого и среднего предпринимательства - http://smb.gov.ru

6.6. Иные источники.
Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории 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 и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

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

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»