

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Инженерный институт



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Коммуникации в управлении качеством продукции и услуг Б1.В.ДВ.11

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Садыков З.Б. , Людоговский Петр Леонидович

Рецензент(ы):

Хафизов И.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Инженерного института:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 86815417

Казань

2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) Садыков З.Б. , ZBSadykov@kpfu.ru ; Людоговский Петр Леонидович

1. Цели освоения дисциплины

формирование компетенций по применению методов, способов и средств получения, хранения, переработки и защиты информации для управления качеством продукции и услуг

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 27.03.02 Управление качеством и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Для успешного освоения дисциплины студент должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- Информатика
- Информационное обеспечение, базы данных

Дисциплина является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- Управление процессами

Знания, полученные при изучении дисциплины могут быть использованы при прохождении практик (преддипломной) и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки Управление качеством.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

- применять офисные технологии в управлении качеством продукции и услуг
- применять основные прикладные программные средства и информационные технологии
- осуществлять ведение необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности
- к созданию корпоративных сайтов

применять методы увеличения посещаемости корпоративных сайтов
применять схему формирования общественного мнения сетевого сообщества

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. История делопроизводства	3		2	0	0	
2.	Тема 2. Эволюция компьютеризации предприятий	3		2	0	0	
3.	Тема 3. Эволюция офисного программного обеспечения	3		2	0	0	
4.	Тема 4. Корпоративный сайт и пути его продвижения	3		2	0	0	
5.	Тема 5. E-mail-рассылка	3		2	0	0	
6.	Тема 6. Планирование и рациональная организация работы с информацией	3		2	0	0	
7.	Тема 7. Планирование рабочего времени сотрудника	3		2	0	0	
8.	Тема 8. Безопасная работа в офисе	3		2	0	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
9.	Тема 9. Контроль доступа к информации	3		2	0	0	
10.	Тема 10. Составление резюме	3		0	2	0	письменная работа
11.	Тема 11. Документация при приеме на работу	3		0	2	0	письменная работа
12.	Тема 12. Составление бизнес-плана	3		0	4	0	письменная работа
13.	Тема 13. Поиск партнеров по бизнесу	3		0	4	0	письменная работа
14.	Тема 14. Разработка формы опросника в Google.Docs	3		0	4	0	творческое задание
15.	Тема 15. Актуальные вопросы офисных технологий	3		0	2	0	коллоквиум
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. История делопроизводства

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Термины и определения делопроизводства Эволюция делопроизводства Виды документов Стандартизация в области делопроизводства

Тема 2. Эволюция компьютеризации предприятий

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этапы развития IT инфраструктуры: от централизованной до Интернет-компьютинга Локальные(LAN), городские (MAN) и глобальные(WAN) сети

Тема 3. Эволюция офисного программного обеспечения

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Текстовые редакторы Электронные таблицы Средства создания презентаций Интегрированные офисные пакеты автоматизированные рабочие места

Тема 4. Корпоративный сайт и пути его продвижения

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Цели создания корпоративных сайтов увеличение посещаемости сайта Схема формирования общественного мнения сетевого сообщества

Тема 5. E-mail-рассылка

лекционное занятие (2 часа(ов)):

E-mail-рассылка как инструмент для работы с потенциальными клиентами Организация подписки Формирование стиля e-mail-рассылки Эффективность рассылки Виды рассылок

Тема 6. Планирование и рациональная организация работы с информацией

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Миссия компании Виды планирования Годовой план

Тема 7. Планирование рабочего времени сотрудника

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Соотношение миссии по корпоративным и персональным целям Показатели качества работы сотрудника Принципы планирования Рациональная работа с информацией

Тема 8. Безопасная работа в офисе

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Причины возникновения проблем с ИТ-безопасностью Значимость различных проблем ИТ-безопасности

Тема 9. Контроль доступа к информации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Программные средства контроля доступа Средства контроля доступа к документам в MS Office Контроль доступа к Web-ресурсу Аппаратные средства контроля доступа Биометрические средства контроля доступа

Тема 10. Составление резюме

практическое занятие (2 часа(ов)):

Составление резюме с целью получения должности инженера по качеству

Тема 11. Документация при приеме на работу

практическое занятие (2 часа(ов)):

Заполнение N Т-2 "Личная карточка работника". Бланк

Тема 12. Составление бизнес-плана

практическое занятие (4 часа(ов)):

Составление бизнес-план для смоделированной организации

Тема 13. Поиск партнеров по бизнесу

практическое занятие (4 часа(ов)):

Составление списка сайтов по поиску бизнес-партнеров Разработка критериев выбора потенциальных бизнес-партнеров Составление списка потенциальных бизнес партнеров в соответствии с разработанным бизнес-планом и критериями выбора

Тема 14. Разработка формы опросника в Google.Docs

практическое занятие (4 часа(ов)):

Разработка формы опросника в Google.Docs, включающий все возможные типы вопросов, по одному вопросу по каждой теме (9) + один вопрос ?ФИО? по материалам лекций

Тема 15. Актуальные вопросы офисных технологий

практическое занятие (2 часа(ов)):

Современные технологии для повышения производительности труда сотрудников. Расширение медиа- и телеком пространства за пределы офиса. Создание корпоративного виртуального пользовательского пространства. Облачные технологии/виртуализация. Контролируемый доступ к корпоративным данным. Защита и безопасность корпоративной информации.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Составление					

резюме

3

подготовка
домашнего
задания

4

домашнее
задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
				подготовка к письменной работе	2	письменная работа
11.	Тема 11. Документация при приеме на работу	3		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к письменной работе	2	письменная работа
12.	Тема 12. Составление бизнес-плана	3		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к письменной работе	2	письменная работа
13.	Тема 13. Поиск партнеров по бизнесу	3		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к письменной работе	2	письменная работа
14.	Тема 14. Разработка формы опросника в Google.Docs	3		подготовка к творческому заданию	6	творческое задание
15.	Тема 15. Актуальные вопросы офисных технологий	3		подготовка к коллоквиуму	6	коллоквиум
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- а) Информационные технологии - обучение с Power Point,
- б) Проблемное обучение - стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы;
- в) Междисциплинарное обучение - использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи;
- г) Опережающая самостоятельная работа - самостоятельное изучение студентами нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий;
- д) Инновационные образовательные технологии: практические занятия проводятся с использованием различных интерактивных форм обучения: в форме метода "ПОПС-формулы" и в форме "Case-Study".

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. История делопроизводства

Тема 2. Эволюция компьютеризации предприятий

Тема 3. Эволюция офисного программного обеспечения

Тема 4. Корпоративный сайт и пути его продвижения

Тема 5. E-mail-рассылка

Тема 6. Планирование и рациональная организация работы с информацией

Тема 7. Планирование рабочего времени сотрудника

Тема 8. Безопасная работа в офисе

Тема 9. Контроль доступа к информации

Тема 10. Составление резюме

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать методические указания к практическим занятиям Составить резюме с целью получения должности инженера по качеству

письменная работа , примерные вопросы:

Составить резюме с целью получения должности инженера по качеству

Тема 11. Документация при приеме на работу

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать методические указания к практическим занятиям

письменная работа , примерные вопросы:

Заполнить N Т-2 "Личная карточка работника". Бланк

Тема 12. Составление бизнес-плана

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать методические указания к практическим занятиям Составить бизнес-план для смоделированной организации

письменная работа , примерные вопросы:

Составить бизнес-план для смоделированной организации

Тема 13. Поиск партнеров по бизнесу

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать методические указания к практическим занятиям

письменная работа , примерные вопросы:

Составить список сайтов по поиску бизнес-партнеров Разработать критерии выбора потенциальных бизнес-партнеров Составить список потенциальных бизнес партнеров в соответствии с разработанным бизнес-планом и критериями выбора

Тема 14. Разработка формы опросника в Google.Docs

творческое задание , примерные вопросы:

Разработка формы опросника в Google.Docs по материалам лекций

Тема 15. Актуальные вопросы офисных технологий

коллоквиум , примерные вопросы:

Аналитический обзор актуальных вопросов офисных технологий

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. Приведите примеры структурных схем предприятий.
2. Что такое документооборот
3. Какие виды документов существуют
4. Каковы правила передачи документов внутри предприятия
5. Каковы правила внешнего документооборота

6. В чем причина разработки средств электронного документооборота
7. Назначение электронного документооборота.
8. Состав систем электронного документооборота.
9. Достоинства и недостатки систем электронного документооборота.
10. Какие технические средства необходимы для ведения электронного документооборота
11. Структурная схема технического обеспечения предприятия.
12. Причины защиты документооборота.
13. Средства защиты документооборота.
14. Преимущества электронного документооборота при защите документов.
15. Какие средства автоматизированной обработки текстов Вам из-вестны?
16. В чем причина широкого распространения Microsoft Word?
17. Каковы достоинства Microsoft Word?
18. Каковы недостатки Microsoft Word?
19. Какие средства автоматизации инженерных расчетов Вам известны
20. В чем преимущество средств автоматизации инженерных рас-четов по сравнению с собственными программами
21. Какие недостатки средств автоматизации инженерных расчетов по сравнению с собственными программами
22. Что такое электронные таблицы
23. Какие возможности у программы Microsoft Excel
24. Как можно использовать данные из программы Microsoft Excel в Microsoft Word
25. Почему распространена СУБД Microsoft Access
26. В чем достоинства СУБД Microsoft Access
27. В чем недостатки СУБД Microsoft Access
28. Для чего нужны презентации проектов
29. Какие средства необходимы для составления презентации
30. Виды программного обеспечения CASE-технологии.
31. Что такое OLE-технологии
32. Что такое COM-технологии
33. Приведите примеры использования COM-технологий в системах электронного документооборота.
34. Этапы развития ИТ-инфраструктуры
35. Этапы развития офисного программного обеспечения
36. Основные способы увеличения посещаемости сайта
37. Виды рекламы
38. Правила E-mail - рассылок
39. Характеристики хорошего стиля E-mail-рассылки
40. Виды планирования
41. Техники рациональной работы с информацией
42. Виды средств контроля доступа

7.1. Основная литература:

Технологии управления административными офисными системами, Попов, Михаил Леонидович, 2009г.

ЭБС ZNANIUM.COM: Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0572-2, 500 экз. <http://znanium.com/>

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебный процесс по дисциплине осуществляется с применением типового материально-технического обеспечения, указанного выше

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 27.03.02 "Управление качеством" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Садыков З.Б. _____

Людоговский Петр Леонидович _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Хафизов И.И. _____

"__" _____ 201__ г.