

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы _____ **А.Х. Атабиева**

Директор института
_____ **Р.М. Лигидов**

« ____ » _____ 2024 ____ г.

« ____ » _____ 2024 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Управление качеством»

Направление подготовки
38.03.02 – МЕНЕДЖМЕНТ
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль):

"Маркетинг"

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная, очно - заочная

Нальчик 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством» / сост. Шадова З.Х.– Нальчик: КБГУ, 2024. – 41с.

Рабочая программа предназначена для студентов очной (заочной) формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент Направленность (профиль): "Маркетинг".

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12.08.2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	4
4.	Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации	12
6.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	26
7.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)	39
7.1.	<i>Основная литература</i>	34
7.2.	<i>Дополнительная литература</i>	34
7.3.	<i>Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)</i>	35
7.4.	<i>Интернет-ресурсы</i>	35
7.5.	<i>Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы</i>	37
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	39
9.	Лист изменений (дополнений) в рабочей программе дисциплины (модуля)	41
10.	Приложения	42

Б 1. 33. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Управление качеством»

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является обучение студентов основным понятиям качества, как объекта управления, методам его оценки управления, концептуальным основам и методологии управления качеством и сертификации продукции и систем качества. Особое внимание уделяется организационным вопросам создания систем управления качеством, практическому решению проблем качества в организациях, его нормативно-правовым и экономическим аспектам.

Задачами дисциплины являются изучение организационных вопросов создания и сертификации систем управления качеством, применения соответствующих информационных технологий, нормативно-правовых и экономических аспектов управления качеством, практическое решение проблем качества бизнеса.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством», в соответствии с учебным планом 38.03.02 «Менеджмент» входит в Блок 1 в часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Курс «Управление качеством» имеет связь с другими как, «Маркетинг», «Основы менеджмента», «Инновационный менеджмент», «Финансовый менеджмент».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» должны быть логически увязана с основными дисциплинами специальности.

Предшествовать изучению данной дисциплины должны курсы: менеджмент, экономика, маркетинг, экология и т.д. На базе дисциплины «Управление качеством» должны преподаваться дисциплины, рассматривающие проблемы инноватики, экономики организации, планирования финансовой деятельности организации, конкуренции и конкурентоспособности, производственного менеджмента.

Дисциплина «Управление качеством» в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО направлена на формирование следующих элементов профессиональных компетенций:

ПКС - 2.2 – способен проводить анализ финансовых показателей для принятия управленческих решений;

ПКС-3.2 - способен разрабатывать стратегические и тактические решения на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.

Знать:

- основные финансовые показатели, используемые при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции;

- суть различных стратегий организации и факторы их выбора, различные методы формирования стратегических альтернатив и выбора стратегии, особенности разработки функциональных стратегий и способы обеспечения их взаимосвязи.

Уметь:

- применять основные финансовые показатели при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции;

- выбрать и применить наиболее подходящий для конкретной ситуации инструментарий стратегического менеджмента, выбрать и применить методический инструментарий для анализа функциональных стратегий и их взаимосвязи на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.

Владеть:

- навыками анализа основных финансовых показателей при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции;

- навыками разработки корпоративных, конкурентных и функциональных стратегий организации, навыками разработки функциональных стратегий организации на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов

4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1. Содержание дисциплины (модуля) «Управление качеством», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ п/п	Наименование раздела/ темы	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5 ¹
1.	Теоретические основы управления качеством.	<p>Сущность категории «качество» и ее определение. Качество продуктов труда. Проблемы фирмы с особой ролью качества. Качество жизнедеятельности. Качество и инновационность. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории. Аспекты качества: национальных, политический, технический, экономический, социальный и моральный.</p> <p>Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством. Фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «Улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества». Управление качеством процессов и услуг. Сущность понятия «свойство». Многоуровневость качества.</p>	ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Э, дискуссии; презентации
2.	Качество и конкурентоспособность продукции и предприятия	<p>Конкурентоспособность как средство достижения конкурентных преимуществ. Социально – экономическая сущность конкурентоспособности продукции и предприятия. Качество – один из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде.</p> <p>Качество в системе маркетинга. Цели управления качеством. Три основных системы управления качеством на принципах маркетинга. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы.</p> <p>«Круг управления» качеством. Циклы</p>	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Э, дискуссии; презентации

¹ В графе 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), домашнего задания (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т) и т.д.

		управления качеством. Функция планирования качества. Этапы разработки политики в области качества. Задачи организации и координации при управлении качеством. Общие задачи контроля качества. Иерархия циклов процесса управления качеством. Стратегический, тактический и оперативный уровни процесса управления качеством.		
3.	Основные этапы развития систем качества	Основные стадии развития философии качества. Истоки качества. Фаза отбраковки. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Учение Деминга, Исикавы, Джурана, Кросби, Фейгенбаума. Фаза менеджмента качества. Фаза качества среды. «Звезда качества», ее элементы. Развитие организационных схем управления качеством и основных функций менеджера по качеству. Российский и международный опыт управления качеством. Развитие советских систем управления качеством. Японский менеджмент качества. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.	ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Э, дискуссии; презентации
4.	Основные положения квалитметрии	Основные научные направления квалитметрии. Квалитметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалитметрии. Статусы квалитметрии. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения достоверности оценки качества экспертными методами.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Э, дискуссии; презентации
5.	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	Общие положения метрологии. Физическая величина как особое свойство качества. Результат измерения. Точность и сопоставимость измерений. Методы обеспечения точности измерений. Обеспечение единства измерений качества. Примеры оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, менеджмента.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Р, дискуссии; презентации
6.	Сертификация в управлении качеством	Цели сертификации в управлении качеством. Сертификация и конкурентоспособность. Основные принципы сертификации. Нормирование требований сертификации. Виды, схемы и процедуры сертификации. Система сертификации в России. Структура сертификации ГОСТ Р. Органы сертификации. Порядок аккредитации органов сертификации.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Р, дискуссии; презентации

7.	Стандартизация требований к объектам и системам качества	Задачи стандартизации в управлении качеством. Функции стандартизации. Виды стандартов. Основные методы стандартизации: ограничение, типизация, агрегатирование и унификация. Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов. Реализация принципов TQM. Требования к политике организации в области качества. Положения по общему руководству качеством. Модели систем качества, основанные на управлении процессами. Особенности применения международных стандартов по системам качества в России.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Р, дискуссии; презентации
8.	Статистические методы управления качеством	Концепция статистического регулирования качества. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством. Контрольные карты регулирования. Типы контрольных карт и их построение. Управление качеством с помощью контрольных карт. Диаграмма Парето, диаграмма рассеивания Исикавы. Статистическая дефектология качества. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами. Система причинных факторов. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций. Определение влияния и ранжирование дефектов. Корреляция в системе причинно-следственных факторов дефектологии качества. Виды корреляционной зависимости и методы оценки ее степени.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Р, дискуссии; презентации
9.	Всеобщее управление качеством (TQM)	Основные периоды развития систем управления качеством. Комплексное управление качеством как результат совершенствования системных методов. Расширение функций систем управления качеством. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. Информационные технологии как основа комплексных систем управления качеством. Идеология TQM - всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM. Проблемы управления качеством в условиях рынка производителя и рынка потребителя. Стратегические модели организаций, использующие альтернативные подходы к качеству. Реализация функций обеспечения конкурентоспособности в системе управления качеством. Специфика стратегии управления качеством. Основные составляющие стратегии TQM. Развитие методологии управления качеством. Программа “ноль - дефектов”. Обязанности менеджеров в области качества. Концепция “стройного менеджмента”. Перспективы развития “универсального” управления качеством.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, Э, дискуссии; презентации

10.	Социально-психологические особенности организации управления качеством	«Человеческий» фактор и его роль в управлении качеством. Значение и виды социально-психологических методов в формировании культуры фирмы. Культура фирмы: организационная структура, методы менеджмента, внутрифирменные принципы распространения информации, кадровая политика, социально-психологический климат. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества, особенности их организации и функционирования.	ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, дискуссии; презентации
11.	Управление затратами на обеспечение качества	Экономические цели управления качеством. Методы экономического воздействия на качество. Экономические рычаги мотивации качества. Основные понятия и задачи экономики управления качеством. Специфика экономики управления качеством. Экономические показатели в структуре качества. Потребительная стоимость и полезность продукта. Виды экономических эффектов от управления качеством. Структура затрат на качество. Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей. Непредвиденные расходы. Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов. Расходы потребителей качества. Расчёт всех видов затрат на качество. Экономические зависимости, обуславливающие подходы к регулированию затрат на основе оптимизации дефектов и на принципах “ноль-дефектов”.	ПКС – 2.2. ПКС – 3.2	ДЗ, РК, Т, К, РЭ, дискуссии; презентации

* домашнее задание (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т).

На изучение курса отводится 144 часа (4 з.е.), из них: контактная работа 56 ч., в том числе лекционных – 28 часов; практических (семинарских) – 28 часа; самостоятельная работа студента 79 часов; завершается зачетом.

Структура дисциплины (модуля)

Таблица 2.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Семестр 7	Всего
Общая трудоемкость	144	144
Аудиторная работа:	56	56
<i>Лекции (Л)</i>	28	28
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	28	28
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа (в часах),	61	79
Курсовой проект (КП), работа (КР)		
Расчетно-графическое задание (РГЗ)		
Реферат (Р)	10	10
Эссе (Э)	8	8
Самостоятельное изучение разделов	12	12

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Семестр 7	Всего
Контрольная работа (К)		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	31	31
Подготовка и сдача зачета	27	27
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен

Таблица 2.2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа) - ЗФО

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Семестр 7	Всего
Общая трудоемкость	144	144
Аудиторная работа:	10	10
<i>Лекции (Л)</i>	6	6
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	4	4
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа (в часах),	125	125
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)		
Расчетно-графическое задание (РГЗ)		
Реферат (Р)	15	15
Эссе (Э)	15	15
Самостоятельное изучение разделов	55	55
Контрольная работа (К)		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	40	40
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен

Таблица 2.3. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа) - ОЗФО

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Семестр 7	Всего
Общая трудоемкость	144	144

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Семестр 7	Всего
Аудиторная работа:	45	10
<i>Лекции (Л)</i>	30	30
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	15	15
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа (в часах),	72	72
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)		
Расчетно-графическое задание (РГЗ)		
Реферат (Р)	10	10
Эссе (Э)	12	12
Самостоятельное изучение разделов	20	20
Контрольная работа (К)		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	30	30
Подготовка и сдача экзамена	27	27
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен

Таблица 3. Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1.	<i>Теоретические основы управления качеством. Цель и задачи изучения темы – изучить сущность категории «качество». Изучить фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «Улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества». Управление качеством процессов и услуг. Сущность понятия «свойство». Рассмотреть многоуровневость понятия «качества»</i>
2.	<i>Качество и конкурентоспособность продукции и предприятия. Цель и задачи изучения темы – изучить конкурентоспособности как средства достижения конкурентных преимуществ; сущность качества как одного из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде; взаимосвязь маркетинга и менеджмента качества, цели управления качеством.</i>
3.	<i>Основные этапы развития систем качества. Цель и задачи изучения темы – изучить эволюцию систем менеджмента качества; истоки качества; основные фазы (этапы) развития систем качества.</i> Изучить взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
4.	<i>Основные положения квалиметрии. Цель и задачи изучения темы – изучить предмет, содержание и структуру квалиметрии; понятие «показатель качества». Раскрыть классификацию показателей качества. Изучить методы квалиметрии.</i>
5.	<i>Метрология в управлении качеством в России и за рубежом. Цель и задачи изучения темы – изучить общие положения метрологии; сущность понятия «физическая величина» как особого свойства качества; методы обеспечения точности измерений. Обеспечение единства измерений качества. Деятельность метрологических организаций в России и за рубежом</i>
6.	<i>Сертификация в управлении качеством. Цель и задачи изучения темы – изучить сущность, цели сертификации в управлении качеством; взаимосвязь сертификации и конкурентоспособности продукции и предприятия. Изучить виды, схемы и процедуры сертификации. Система сертификации в России. Порядок аккредитации органов</i>

	сертификации.
7.	<i>Стандартизация требований к объектам и системам качества. Цель и задачи изучения темы – ознакомить студентов с задачами стандартизации в управлении качеством, функциями стандартизации. Изучить виды стандартов. Исследовать международные стандарты ИСО серии 9000, их структуру. Особенности применения международных стандартов качества в России.</i>
8.	<i>Статистические методы управления качеством. Цель и задачи изучения темы – ознакомить студентов с основными статистическими методами, используемые в практике управления качеством (контрольные карты регулирования. Типы контрольных карт и их построение. Управление качеством с помощью контрольных карт. Диаграмма Парето, диаграмма рассеивания Исикавы).</i>
9.	<i>Всеобщее управление качеством (TQM). Цель и задачи изучения темы – ознакомить студентов с идеологией TQM - всеобщего управления качеством, принципами и правилами TQM. Исследовать проблемы управления качеством в условиях рынка производителя и рынка потребителя. Изучить основные составляющие стратегии TQM.</i>
10.	<i>Социально-психологические особенности организации управления качеством. Цель и задачи изучения темы – изучить роль «человеческого» фактора в управлении качеством. Ознакомить студентов с видами социально-психологических методов в формировании культуры фирмы. Исследовать формы мотивации высококачественного труда - кружки и группы качества, особенности их организации и функционирования.</i>
11.	<i>Управление затратами на обеспечение качества. Цель и задачи изучения темы – ознакомить студентов с экономическими целями управления качеством, основными понятиями и задачи экономики управления качеством. Изучить экономические показатели в структуре качества. Изучить структуру и виды затрат на качество</i>

Таблица 4. Практические занятия (семинарские занятия)

№ п/п	Тема
1.	Теоретические основы управления качеством.
2.	Качество и конкурентоспособность продукции и предприятия
3.	Основные этапы развития систем качества
4.	Основные положения квалиметрии
5.	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
6.	Сертификация в управлении качеством
7.	Стандартизация требований к объектам и системам качества
8.	Статистические методы управления качеством
9.	Всеобщее управление качеством (TQM)
10.	Социально-психологические особенности организации управления качеством
11.	Управление затратами на обеспечение качества

Таблица 5. Лабораторные работы по дисциплине (модулю) – не предусмотрены

Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории. Аспекты качества: национальных, политический, технический, экономический, социальный и моральный. Многоуровневость понятия «качество».
2.	Конкурентоспособность как средство достижения конкурентных преимуществ. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы. «Круг управления» качеством. Циклы управления качеством.

3.	Российский и международный опыт управления качеством. Развитие советских систем управления качеством. Японский менеджмент качества. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4.	Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества.
5.	Деятельность метрологических организаций в России и за рубежом
6.	Основные принципы сертификации. Система сертификации в России.
7.	Структура международных стандартов. Особенности применения международных стандартов по системам качества в России.
8.	Контрольные карты регулирования. Типы контрольных карт и их построение. Управление качеством с помощью контрольных карт. Диаграмма Парето, диаграмма рассеивания Исикавы.
9.	Идеология TQM - всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM.
10.	«Человеческий» фактор и его роль в управлении качеством. Значение и виды социально-психологических методов в формировании культуры фирмы. Кружки и группы качества, особенности их организации и функционирования.
11.	Структура затрат на качество. Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей. Непредвиденные расходы. Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов. Расходы потребителей качества.

5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются **текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.**

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля. Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Управление качеством» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, решение задач) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, эссе, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Вопросы по темам дисциплины «Управление качеством» (контролируемые компетенции ПКС – 2.2, ПКС – 3.2):

Тема 1. Теоретические основы управления качеством.

1. Сравните несколько определений понятия “управление”, встречающихся в литературе и сформулируйте свое отношение к их содержанию.
2. Какие объективные и субъективные факторы вызывают к жизни феномен управления?
3. Перечислите основные операции управления.
4. Назовите основные принципы организации управления.
5. Что необходимо, чтобы управление имело успех?
6. Какие факторы делают управление невозможным или малоэффективным?

Проблемные вопросы:

1. Что можно сказать о тенденции развития современных систем управления?
2. Как соотносятся монополизм и либерализм в рыночной экономике с точки зрения теории управления?

Тема 2. Качество и конкурентоспособность продукции и предприятия.

1. Взаимосвязь понятий «качество», «конкурентоспособность».
2. Содержание терминов “петля качества” и “спираль качества”. Каков механизм превращения петли качества в спираль качества.
3. Качество в система маркетинга.
4. Факторы конкурентоспособности в системе маркетинга.
5. Ценовая политика предприятия и качество продукции.
6. Стратегии развития организации и факторы их выбора.
7. Методы формирования стратегических альтернатив и выбора стратегии

Тема 3. Основные этапы развития систем качества.

1. Перечислите основные этапы развития управления качеством.
2. Перечислите наиболее известных теоретиков и практиков в сфере управления качеством.
3. Чем вызвана необходимость внедрения комплексного управления качеством (IQC)?
4. Перечислите составляющие тотального контроля качества (TQM) и его особенности.
5. Перечислите основные принципы и факторы обеспечения качества продукции. Воспроизведите схему обеспечения качества и проведите сравнительный анализ с причинно-следственной диаграммой К. Исикавы.
6. Назовите принципы управления качеством продукции и состав функций управления качеством.
7. Проведите анализ определения термина “обеспечение качества”.
8. Каково соотношение между понятиями “обеспечение качества” и “управление качеством”.
9. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
10. Содержание терминов “петля качества” и “спираль качества”. Каков механизм превращения петли качества в спираль качества.
11. Сформулируйте вывод из сравнения функциональной схемы управления качеством (петля качества) с циклом PDCA - кругом Деминга.
12. Сформулируйте понятие “модель качества”. Определите роль, место и содержание взаимодействия основных факторов в повышении качества продукции.
13. Сформулируйте особенности управления качеством услуг.
14. Дайте определение понятия “система качества”. Перечислите основные элементы системы качества.
15. Для чего нужна служба качества? Каков состав подразделений, входящих в службу качества, и их основные функции.
16. Содержание глобального подхода к испытаниям и сертификации, и причины, обусловившие его возникновение.

Тема 4. Основные положения квалиметрии

1. Понятие показателей качества и квалиметрии.
2. Классификация показателей качества.
3. Классификация методов квалиметрии.
4. Экспертные методы оценки качества.

Тема 5. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом

1. Чем отличается ранее существовавшее законодательство и положения нового Закона РФ “Об обеспечении единства измерений”?
2. Какие вопросы входят в круг компетенции Госстандарта России?
3. Объясните суть нового подхода организации деятельности по обеспечению единства измерений.
4. Что такое лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений?
5. В чем различие новых правил проведения испытаний средств измерения от старых?

6. Назовите задачи ведения государственного реестра по регистрации средств измерений.
7. Дайте определение понятию "поверка" и ее типам.
8. Опишите цель и виды государственного метрологического надзора.

Тема 6. Сертификация в управлении качеством

1. Что такое сертификация?
2. Что такое система сертификации?
3. Каков порядок сертификации продукции.
4. Что такое сертификация соответствия?
5. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
6. Какие схемы сертификации третьей стороной вам известны?
7. Что означает "знак соответствия для сертификации"?
8. Что такое аккредитация и система аккредитации?
9. Какова нормативная база сертификации системы качества?
10. Каков порядок сертификации систем качества.

Тема 7. Стандартизация требований к объектам и системам качества

1. Дайте определение сущности стандартов и стандартизации.
1. Назовите общие причины возникновения необходимости разработки стандартов на выпускаемую продукцию.
3. Как связаны между собой понятия "качество" и "стандарты"?
4. Перечислите конкретные исторические предпосылки разработки международных стандартов ИСО 9000, ИСО 14000 и системы QS-9000.
5. Каков состав стандартов ИСО 9000 и документов системы QS-9000?
6. Дайте характеристику стандартов ИСО 9000 и системы QS-9000.
7. Назовите элементы, рекомендуемые стандартами ИСО 9000, для внедрения на предприятиях при создании систем качества. (101)
8. Какие основные стандарты включены в Государственную систему стандартизации Российской Федерации?

Проблемные вопросы:

1. Какую роль сыграли стандарты в возникновении менеджмента качества?
2. Какие экономические условия являются идеальными для полноценного внедрения систем управления качеством в практику?
3. Смоделируйте условия абсолютно неблагоприятные для внедрения систем управления качеством.

Тема 8. Статистические методы управления качеством

1. Назначение и состав функций в процессе управления качеством.
2. Перечислите функции управления качеством.
3. Что такое "политика в области качества"?
4. Планирование качества. Показатели планирования.
5. Какова организация работ по качеству?
6. Как и зачем организуется обучение персонала?
7. Приемы повышения качества мотивации персонала.
8. Что включает в себя контроль качества?
9. Что включает в себя информация о качестве, как она собирается, обрабатывается и используется?
10. Каков порядок разработки мероприятий по качеству?
11. Какова последовательность основных мыслительных операций при принятии решения?
12. Каков порядок реализации мероприятий в производственном процессе?
13. Взаимодействие с внешней средой по вопросам качества.
14. Дайте краткую характеристику статистических методов.
15. Диаграмма Парето.
17. Причинно-следственная диаграмма.
18. Гистограмма.
19. Диаграмма разброса.
20. Контрольная карта.

Тема 9. Всеобщее управление качеством (TQM)

1. Дайте классификацию элементов концепции всеобщего управления качеством.
2. Охарактеризуйте уровни качества японской модели управления качеством.
3. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
4. Что представляют собой стандарты ИСО серии 9000 на системы качества?
5. В чем специфика их применения в России и странах Общего рынка?
6. В каком направлении осуществляется работа по сертификации?
7. В чем преимущество применения критериев премий по качеству?
8. Опишите модель оценивания.
9. Что включает в себя оценка качественных характеристик?

Тема 10. Социально-психологические особенности организации управления качеством.

1. Совершенствование систем качества.
2. Назначение и организация работы кружков качества.

Тема 11. Управление затратами на обеспечение качества.

1. Какие подразделения предприятия обеспечивают качество изготовленной продукции?
3. Объяснить роль планового отдела, бухгалтерии, отдела подготовки производства в обеспечении качества продукции.
4. Перечислить состав управленческих затрат на качество. Чем они отличаются от производственных?
5. Какие затраты на качество относятся на базовым, а какие к дополнительным? Есть ли среди них повторяющиеся?
6. Объясните различия между внутренней и внешней информацией о качестве продукции.

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Управление качеством». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла, ставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное экономических понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла, ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл, ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

Баллы «1», «2», «3» могут ставиться не только за единовременный ответ, но и за рас-
средоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении заня-
тия

5.1.2. Оценочные материалы для самостоятельной работы обучающегося (типовые задачи) (контролируемые компетенции ПКС – 2.2, ПКС – 3.2):

Перечень типовых задач для самостоятельной работы сформирован в соответствии с тематикой практических занятий по дисциплине «Управление качеством»

Задачи

Тема: Основные положения квалиметрии

Задача 1. Определить степень согласованности мнений 6-ти экспертов, результаты ранжирования которыми 5-ти объектов приведены в таблице. Сделать выводы.

Таблица: Данные для оценки согласованности мнений 6 - ти экспертов

№ объекта экспертизы	Оценка эксперта						Σ рангов (Q)	Отклонение от среднего	Квадрат отклонения
	1	2	3	4	5	6			
1	4	5	4	3	4	5			
2	3	4	3	5	4	5			
3	2	5	4	3	5	5			
4	3	2	5	5	4	4			
5	5	5	5	5	5	5			
Итого:									

Методические рекомендации по решению задач.

Приступая к рассмотрению примеров и самостоятельному решению задач, необходимо внимательно прочесть контент по соответствующему вопросу темы. Базовые концепции в данной теме. Важнейшие понятия по теме следует выучить и разобраться в их соотношениях. При решении использовать формулы (1) – (2) лекции 4.

Тема: Сертификация в управлении качеством

Задача 1. Определить стоимость сертификации изделия на предприятии, произведенной по схеме сертификации №7 (Испытание типа) по следующим данным: трудоемкость конкретной работы ОС с учетом ИК $t_{о.с.} = 10$ чел.-дн.; средняя дневная ставка специалиста $З_с = 350$ руб.; норматив начислений на заработную плату, установленный действующим законодательством, $K_1 = 39,5\%$; процент накладных расходов $K_2 = 300\%$; уровень рентабельности $\hat{E}_i = 35\%$; стоимость сертификационных испытаний изделия в аккредитованной испытательной лаборатории $C_{и.л.} = 65000$ руб.

В общую стоимость работ по сертификации продукции, предъявляемой ОС, не включаются стоимость образца изделия, расходы на упаковку и транспортировку к месту испытания, другие затраты, так как эти работы проводятся самим заводом.

Задача 2. Определить стоимость первоначальной сертификации изделия А (неразрушающегося) и инспекционного контроля (ИК) за продукцией завода по следующим данным. С учетом серийного характера производства изделия А, при сертификации целесообразно выбрать схему сертификации № 3а (Испытание типа. Анализ состояния производства. Испытание образцов, взятых у изготовителя). При положительных результатах первоначальной сертификации ОС выдает заводу сертификат соответствия на три года. ИК за сертифицированной продукцией устанавливается 2 раза в год комиссией экспертов в составе 4 чел. Трудоемкость работ по сбору и анализу данных о качестве сертифицированной продукции составляет $t_a = 10$ ÷ аё. - ай. Накладные расходы $K_2 = 200\%$. Уровень рентабельности $P_n = 35\%$. Средняя дневная ставка специалиста ОС $З_с = 400$ руб. Норматив начислений на заработную плату $\hat{E}_1 = 37,5\%$. Стоимость сертифицированных ис-

пытаний изделия А в аккредитованной испытательной лаборатории $C_{и.л.} = 55000$ руб. Стоимость работ корректирующих мероприятий $\tilde{N}_{\text{э.и.}} = 0$.

В общую стоимость работ по сертификации продукции не включаются стоимость образцов, отобранных для испытаний, расходы по их упаковке и транспортировке к месту испытаний, так как эти работы проводятся самим заводом.

Задача 3. Предприятие заключило договор с ОС на проведение сертификации услуг связи. Исходя из трудоемкости работ основная заработная плата основных исполнителей составила 7590 тыс. руб. Заработная плата технического руководства составляет 29,1%, а вспомогательного персонала – 8% от заработной платы основных исполнителей. Дополнительная заработная плата – 20% от основной заработной платы. Отчисления в фонд социальной защиты – 35%. Отчисления в фонд занятости населения – 1%. Чрезвычайный налог для ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС – 4%. Прочие прямые расходы – 30,1%. Накладные расходы – 100%. Прибыль – 30%. Налог на добавленную стоимость – 20%. Отчисления для поддержки и стабилизации производителей сельскохозяйственной продукции – 4% (в республиканский бюджет – 1,5%, в местный – 2,5%).

Определить стоимость выполнения работ по процедуре сертификации.

Задача 4. На предприятие поступило два предложения от сертифицирующих экспертов-аудиторов (табл. 1.) на каком из них вы бы посоветовали предприятию остановить свой выбор?

В основе выбора лежат критерий максимального эффекта.

Таблица 1- Факторы оценки при выборе из двух сертифицирующих аудиторов

Затраты, взятые из предложений	Вес фактора (1-5)	Оценка предложения	
		Сертифицирующий аудитор -1	Сертифицирующий аудитор -2
1	2	3	4
Степень известности	4	9	10
Отзывы	4	10	9
Время, которым располагает аудитор	4	7	8
Уровень предложения	3	9	6
Возможность отступлений от контракта	4	7	9
Конфиденциальность	5	8	8
Международное признание	5	7	9
Количество сотрудников	4	7	9
Время исполнения	4	8	10
Затраты на 1 чел.-день	5	8	9
Прочие прямые расходы	5	9	7
Накладные расходы	5	9	8
Затраты после сертификации	5	6	7
Затраты на ежегодные наблюдательные аудиты	5	10	9

Примечание. Оценочные баллы находятся по шкале 1-10, причем 10-наивысшее значение (лучшая оценка).

Методические рекомендации по решению задач.

Приступая к рассмотрению примеров и самостоятельному решению задач, необходимо внимательно прочесть контент по соответствующему вопросу темы. Базовые концепции в данной теме. Важнейшие понятия по теме следует выучить и разобраться в их соотношениях. При решении использовать формулы (1) – (31) лекции 6.

Тема: Статистические методы управления качеством

Задача 1. На электроламповом заводе цех производит электролампочки.

Для проверки качеств ламп отбирают совокупность 25 штук и подвергают испытанию на специальном стенде (меняется напряжение, стенд подвергается вибрации и т. д.).

Каждый час снимают показания о продолжительности горения ламп. Получены следующие результаты:

6; 5; 4; 5; 7;
 5; 6; 6; 7; 5;
 5; 7; 7; 6; 4;
 8; 6; 8; 7; 5;
 7; 6; 5; 6; 6.

Прежде всего, необходимо построить ряд распределения.

Продолжительность горения (x)	частота (f)	f	$ x - \bar{x} * f$	$(x - \bar{x})^2 * f$

Затем определите:

- 1) среднюю продолжительность горения ламп;
- 2) Моду (вариант, который чаще всего встречается в статистическом ряду);
- 3) Медиану (значение, которое расположено в середине ряда. Это такое значение ряда, которое делит его численность на две равные части).
- 4) Постройте кривую распределения (полигон).
- 5) Определите размах R.
- 6) Среднее абсолютное отклонение.
- 7) Среднее квадратическое отклонение.

Методические рекомендации по решению задач.

Приступая к рассмотрению примеров и самостоятельному решению задач, необходимо внимательно прочесть контент по соответствующему вопросу темы. Базовые концепции в данной теме. Важнейшие понятия по теме следует выучить и разобраться в их соотношениях. При решении использовать формулы (1) – (10) лекции 8.

Тема. Управление затратами на обеспечение качества.

Задача 1. Определить абсолютный и относительный размер потерь от брака, а также фактическое отклонение потерь от брака по сравнению с плановыми по следующим исходным данными:

Производственная себестоимость валовой (товарной) продукции предприятия – 400 млн. руб.;

Себестоимость полностью забракованной продукции – 30 млн. руб.;

Затраты на устранение дефектов по исправимому браку – 4 млн. руб.;

Стоимость реализованной продукции с неисправимым браком по цене использования - 3 млн. руб.;

Сумма, удержанная с лиц- виновников брака – 6 млн. руб.;

Стоимость планируемых потерь от забракованной продукции – 8 млн. руб.

Методические рекомендации по решению задач.

Приступая к рассмотрению примеров и самостоятельному решению задач, необходимо внимательно прочесть контент по соответствующему вопросу темы. Базовые концепции в данной теме. Важнейшие понятия по теме следует выучить и разобраться в их соотношениях. При решении использовать формулы (1) – (10) лекции 11.

Критерии формирования оценок по заданиям для самостоятельной работы студента (типовые задачи):

«отлично» (3 балла) - обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, избегая простого повторения информации из текста, информация представлена в переработанном виде. Свободно использует необходимые формулы при решении задач;

«хорошо» (2 балла) - обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в процессе решения задач;

«удовлетворительно» (1балл) - обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности при решении задач;

«неудовлетворительно» (менее 1 балла) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы и при решении задач

5.1.3. Оценочные материалы для выполнения рефератов

Примерные темы рефератов по дисциплине «Управление качеством» (контролируемые компетенции ПКС – 2.2, ПКС – 3.2):

1. Анализ показателей качества жизнедеятельности.
2. Подходы к оценке качества проекта.
3. Оценка качества продукции.
4. Методология оценки качества услуги.
5. Анализ процесса оценки качества услуги.
6. Разработка структуры показателей качества следующих услуг: банковской, туристической, консалтинговой, лизинговой, аудиторской.
7. Разработка системы управления качеством ("петли качества») определенной услуги.
8. Анализ показателей для оценки качества персонала.
9. Анализ и разработка алгоритма комплексной оценки продукта.
10. Анализ структуры затрат на управление качеством.
11. Виды эффектов в экономике управления качеством.
12. Подходы к оценке эффективности управления качеством.
13. Назначение и сущность стандартов ИСО 9000.
14. Основные элементы системы качества, рекомендуемые ИСО 9000.
15. Сертификация продукции: сущность и назначение.
16. Процедура сертификации продукции.
17. Сертификация систем качества: сущность и назначение.
18. Стандартизация: сущность, цели, виды.
19. Сертификация: сущность, принципы, классификация.

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. *Уровень оригинальности текста – 60%.*

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 1 балла) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.1.4. Оценочные материалы для выполнения докладов по дисциплине «Управление качеством» (контролируемые компетенции ПКС – 2.2, ПКС – 3.2):

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Примерные темы докладов по дисциплине «Управление качеством»

1. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
1. Понятие “показатель качества”. Виды показателей качества и их классификация.
2. Методы оценки качества, их сравнение и области применения.
3. Комплексная оценка уровня качества.
4. Сущность понятий “качество продукции” и “качество услуги”, их отличие.
5. Сущность понятий “система обеспечения качества” и “система управления качеством”, их отличие.
6. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
7. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность.
8. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
9. Сущность и основные функции TQM.
10. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие, направленность.

Требования к докладу:

Общий объём доклада 10-15 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

Критерии оценки доклада:

«отлично» (3 балла) ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (2 балла) – обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (1 балл) – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительный (ниже порогового) уровень компетенции» (менее 1 балла) – обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.1.5. Оценочные материалы для выполнения эссе по дисциплине (контролируемые компетенции ПКС-2.2 и ПКС-2.3):

Эссе представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Написание и защита эссе на аудиторном занятии используется в дисциплине «Управление качеством» в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме страховой деятельности, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью эссе обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы данной дисциплины, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Примерные темы эссе:

1. Сущность и основные функции TQM.
2. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие,
3. направленность.
4. Стандартизация: сущность, цели, виды.
5. Сертификация: сущность, принципы, классификация.
6. Функциональное качество: структура, показатели.
7. Концепция TQM. Особенности систем. Философия.
8. Проблемы УК в условиях рынка потребителя.
9. Принципы оптимальности системности в УК. Классификация методов управления качеством.
10. Культура фирмы и система управления качеством.
11. Правила поддержания современной культуры фирмы.
12. Организационные методы прямого и косвенного воздействия в УК.
13. Показатели функционального качества.

Требования к эссе:

Подготовка и публичная защита эссе способствует формированию правовой культуры у будущего бакалавра, закреплению у него знаний, развитию умения самостоятельно

анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Введение эссе необходимо для обоснования актуальности темы и предполагаемого метода рассуждения. *Основная часть эссе* содержит рассуждения по теме, то есть раскрытие темы, ответ на поставленные вопросы, аргументы, примеры и так далее. Все существенное содержание работы должно быть изложено в основной части. *Заключение эссе* должно содержать выводы и рекомендации по выбранной теме исследования. Эссе должно отвечать требованиям читабельности, последовательности и логичности.

Общий объём эссе 5-7 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 60%.

Критерии оценки эссе

(2 балла) ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

(1 балл) – обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

(0,5 балла) – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

(менее 0,5 баллов) – обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля. Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику.**

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.2.1. Оценочные материалы: Типовые тестовые задания по дисциплине «Управление качеством» контролируемые компетенции ПКС-2.2 и ПКС-2.3).

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений студента.

Выберите правильный ответ

1: Американский ученый ### определял качество изделия или услуги как пригодность для использования.

:- Дж. Джуран

- : Гриндер
- : Д. Гарвин
- : Кэмерон
- 2: Совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, преобразующих входящие элементы в выходящие называется ###
- 3: Шкала измерений – основополагающее понятие в
 - : метрологии
 - : квалиметрии
 - : статистике
 - : менеджменте
- 4: Квалиметрия - это наука о:
 - : способах измерения и количественной оценки качества
 - : способах измерения параметров изделий
 - : средствах измерений
 - : разработке стандартов
- 5: Общетеоретические проблемы рассматривает
 - : общая квалиметрия
 - : специальная квалиметрия
 - : предметная квалиметрия
- 6: Модели и алгоритмы оценки качества рассматривает
 - : общая квалиметрия
 - : специальная квалиметрия
 - : предметная квалиметрия
- 7: Оценку качества производственных процессов рассматривает
 - : общая квалиметрия
 - : специальная квалиметрия
 - : предметная квалиметрия
- 8: Научная дисциплина, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений при управлении качеством продукции и стандартизации ###
- 9: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены
 - : верификация
 - : квалификация
 - : валидизация
 - : оценивание
 - : измерение
- 10: Подтверждение на основе объективных данных того, что требования по использованию или применению выполнены
 - : верификация
 - : квалификация
 - : валидизация
 - : оценивание
 - : измерение
- 11: Демонстрация способности выполнять установленные требования.
 - : верификация
 - : квалификация
 - : валидизация
 - : оценивание
 - : измерение
- 12: Определение количественного значения физического размера с помощью эталонных измерительных средств ###
 - + : измерение
- 13: Условная величина, по сравнению с которой определяют значение (величину) размера ###

14: Дословный перевод термина «квалиметрия»

- : измерение качества
- : оценка качества
- : количественное измерение
- : мера качества

15: Основными методическими принципами квалиметрии являются:

- : сопоставимости
- : сравнимости
- : логичности
- : реальности
- : измеримости

16: Относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей ###

17: Квалиметрия формируется и развивается в двух взаимосвязанных областях

- : в теоретической
- : специальной
- : прикладной
- : инструментальной

Критерии формирования оценок по тестовым заданиям:

(5 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

(4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

(3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

(2 балл) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

5.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации. Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Управление качеством» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы, вносимые на зачет (контролируемые компетенции ПКС-2.2 и ПКС-

2.3):

1. Определение и содержание понятия “качество”.
2. Определение и содержание понятия “управление”.
3. Сущность категории “качество”, ее многоаспектность.
4. Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
5. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
6. Понятие “показатель качества”. Виды показателей качества и их классификация.
7. Носители качества в рыночной экономике.
8. Роль качества в реализации задач конкуренции.
9. Рыночные критерии качества продукции, механизм их действия и сознательного использования.
10. Реклама и качество. Определения и соотношение понятий “качество” и “полезность”.
11. Проведите анализ понятий: “обеспечение качества”, “управление качеством”, выделите в них общее и особенное.

12. Определение, назначение и состав системы качества.
13. Этапы развития управления качеством.
14. Комплексное управление качеством.
15. Методы оценки качества, их сравнение и области применения.
16. Комплексная оценка уровня качества.
17. Сущность понятий “качество продукции” и “качество услуги”, их отличие.
18. Сущность понятий “система обеспечения качества” и “система управления качеством”, их отличие.
19. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
20. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность.
21. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
22. Сущность и основные функции TQM.
23. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие,
24. направленность.
25. Стандартизация: сущность, цели, виды.
26. Сертификация: сущность, принципы, классификация.
27. Функциональное качество: структура, показатели.
28. Международные стандарты ИСО 9000: их структура, назначение.
29. Требования к политике организации в стандартах ИСО серии 9000.
30. Экономика УК: задачи, специфика.
31. Определение экономического эффекта от изменения качества.
32. Цена потребления и ее составляющие.
33. Экономический смысл понятия “нужное качество”: качество и прибыльность.
34. Концепция TQM. Особенности систем. Философия.
35. Проблемы УК в условиях рынка потребителя.
36. Принципы оптимальности системности в УК. Классификация методов управления качеством.
37. Культура фирмы и система управления качеством.
38. Правила поддержания современной культуры фирмы.
39. Организационные методы прямого и косвенного воздействия в УК.
40. Показатели функционального качества.
41. Роль логистики в системе качества.
42. Экономические показатели в структуре качества.
43. Оптимальный уровень качества.
44. Тотальное управление качеством.
45. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.
46. Политика качества.
47. Планирование качества.
48. Организация работ по качеству.
49. Обучение персонала.
50. Иерархия мотивов и психологические основы мотивации персонала.
51. Организация контроля за качеством.
52. Разработка мероприятий по организации контроля качества.
53. Принятие решений руководством предприятия.
54. Взаимодействие с внешним окружением на рынке по вопросам качества.
55. Диаграмма Парето.
56. Причинно-следственная диаграмма.
57. Гистограмма.
58. Контрольная карта.
59. Этапы разработки системы качества.
60. Служба качества. Назначение и состав.
61. Проверки системы качества.
62. Кружки качества.
63. Назначение и состав “Руководства по обеспечению качества”.
64. Назначение и сущность стандартов ИСО 9000.

65. Основные элементы системы качества, рекомендуемые ИСО 9000.
66. Сертификация продукции. Сущность и назначение.
67. Процедура сертификации продукции.
68. Сертификация систем качества. Сущность и назначение.
69. Процедура сертификации систем качества.
70. Закон о сертификации продукции и услуг. Основные положения.
71. Закон о защите прав потребителей. Основные положения.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации (зачет):

«отличный (высокий) уровень компетенции» (30 баллов) - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, решено 100% задач;

«хороший (нормальный) уровень компетенции» (27 баллов) - ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительный (минимальный, пороговый) уровень компетенции» (25 баллов) – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач

«неудовлетворительный (ниже порогового) уровень компетенции» (менее 25 баллов) – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине «Управление качеством», по которой предусмотрен зачет, включает две составляющие:

– *первая составляющая* – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины «Управление качеством» в течение семестра (сумма – не менее 36 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ;

– *вторая составляющая* – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (от 0 до 30 баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Управление качеством» является зачет:

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка зачтено – от 61 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Оценка не зачтено – менее 61 баллов – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Типовые задания, обеспечивающие формирование компетенций ПКС-2.2 и ПКС-2.3 представлены в таблице 7.

Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

<i>Результаты обучения (компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результатов обучения</i>	<i>Вид оценочного материала, обеспечивающие формиро- вание компетенций</i>
ПКС - 2.2 – способен проводить анализ финансовых показателей для принятия управленческих решений	Знать: Основные финансовые показатели, используемые при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№2) типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.); (№№1-5,8-13) примерные темы докладов (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.2.)
	Уметь: Уметь применять основные финансовые показатели при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№ 2) Оценочные материалы для самостоятельной работы (типовые задачи раздел 5.1.2.); типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.) примерные темы эссе (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) примерные темы рефератов (раздел 5.1.3.); (№№1,5,7) примерные темы докладов (раздел); (№№1,5,7)
	Владеть: Навыками анализа основных финансовых показателей при принятия управленческих решений в области управления качеством продукции	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№ 7-8 ,13-17, 20-25 и т.д.) примерные темы рефераты (раздел 5.1.3.); (№№4,8,10) примерные темы эссе (раздел 5.1.5); (№№1,5,7)
ПКС-3.2 - способен разрабатывать стратегические и тактические решения на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.	Знать: – суть различных стратегий организации и факторы их выбора, различные методы формирования стратегических альтернатив и выбора стратегии, особенности разработки функциональных стратегий и способы обеспечения их взаимосвязи.	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№2) типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.); (№№1-5,8-13) примерные темы докладов (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.2.)
	Уметь: - выбрать и применить наиболее подходящий для конкретной ситу-	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раз-

	ации инструментарий стратегического менеджмента, выбрать и применить методический инструментарий для анализа функциональных стратегий и их взаимосвязи на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.	дел 5.1.1 (№№ 2) Оценочные материалы для самостоятельной работы (типовые задачи раздел 5.1.2.); типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.) примерные темы эссе (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) примерные темы рефератов (раздел 5.1.3.); (№№1,5,7) примерные темы докладов (раздел); (№№1,5,7)
	Владеть: - навыками разработки корпоративных, конкурентных и функциональных стратегий организации, навыками разработки функциональных стратегий организации на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№ 7-8 ,13-17, 20-25 и т.д.) примерные темы рефераты (раздел 5.1.3.); (№№4,8,10) примерные темы эссе (раздел 5.1.5); (№№1,5,7)
ПК - 10 Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Знать: - методики использования количественной и качественной информации при принятии управленческих решений, построении экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№2) типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.); (№№1-5,8-13) примерные темы докладов (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.2.)
	Уметь: - использовать количественную и качественную информацию при принятии управленческих решений и построении моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№ 2) Оценочные материалы для самостоятельной работы (типовые задачи раздел 5.1.2.); типовые тестовые задания (раздел 5.2.2.) примерные темы эссе (раздел 5.1.5); (№№2,3,6) примерные темы рефератов (раздел 5.1.3.); (№№1,5,7) примерные темы докладов (раздел); (№№1,5,7)
	Владеть: - навыками использования количественной и качественной информации при принятии управленческих решений и построении моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1 (№№ 7-8 ,13-17, 20-25 и т.д.) примерные темы рефераты (раздел 5.1.3.); (№№4,8,10) примерные темы эссе (раздел

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить:

ПКС - 2.2 – способен проводить анализ финансовых показателей для принятия управленческих решений;

ПКС-3.2 - способен разрабатывать стратегические и тактические решения на основе анализа внутренней среды предприятия и изменения внешних факторов.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Нормативно-законодательные акты

1. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ).
2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).
3. Закон РФ от 10.06.1993 N 5151-1 (ред. от 10.01.2003) "О сертификации продукции и услуг".

Основная:

1. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Агарков А.П.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, 2015.- 204 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>.- ЭБС «IPRbooks»
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс- Электрон. текстовые данные.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.- 673 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.-ЭБС «IPRbooks»
3. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ершов А.К.-Электрон. текстовые данные.- М.: Логос, 2016.- 284 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>.- ЭБС «IPRbooks».
4. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].- Электрон. текстовые данные.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.- 287 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.- ЭБС «IPRbooks»
5. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, 2014.- 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829.html>.- ЭБС «IPRbooks»
6. Минько Э.В. Менеджмент качества продукции и процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минько Э.В., Минько А.Э.- Электрон. текстовые данные.- Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017.- 369 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74226.html>.- ЭБС «IPRbooks»
7. Стандартизация и сертификация промышленной продукции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ - Электрон. текстовые данные.- Саратов: Вузовское образование, 2019.- 118 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79681.html>.- ЭБС «IPRbooks»
8. Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: лабораторный практикум/ Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С.- Электрон. текстовые данные.- М.: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа,

- ЭБС АСВ, 2018.- 93 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>.- ЭБС «IPRbooks».
9. Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С.- Электрон. текстовые данные.- М.: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018.- 99 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76899.html>.- ЭБС «IPRbooks».
 10. Кордонская И.Б. Управление качеством [Электронный ресурс]/ Кордонская И.Б.- Электрон. текстовые данные.- Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017.- 99 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html>.- ЭБС «IPRbooks».
 11. Қаржаубаев К.Е. Квалиметрия и статистические методы управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Қаржаубаев К.Е.- Электрон. текстовые данные.- Алматы: Нур-Принт, 2015.- 300 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69111.html>.- ЭБС «IPRbooks»
 12. Сатаева Д.М. Стандарты организации в системе управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сатаева Д.М., Крайнова О.В.- Электрон. текстовые данные.- Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.- 49 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71590.html>.- ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная:

1. Басовский Л.Е. , Протасьев В.Б. Управление качеством. - М.:2014 г.
2. Управление качеством продукции. Под ред. Новицкого Н.И. – М.:2014 г.
3. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. Total Quality Management (TQM). – М.: Радио и связь, 2016 г.
4. Мазилкина Е.И. Управление конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г.- Электрон. текстовые данные.- Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.- 397 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79818.html>.- ЭБС «IPRbooks»
5. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.:2014 г.
6. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник/ Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, 2016.- 335 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60536.html>.- ЭБС «IPRbooks».
7. Управление качеством: учебник. Мишин В.М. Юнити-Дана, Москва-2015 г.
8. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Габдукаева [и др.]. - Электрон. текстовые данные.- Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.- 204 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>.- ЭБС «IPRbooks»
9. Шишкин И.Ф., Станякин В.М. Квалиметрия и управление качеством: Учебник для вузов. – М.: Изд-во ВЗПИ, 2015 г.
10. Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации. – М.: Госстандарт России, 2012 г.
11. Версан В.Г., Чайка И.И. Системы управления качеством продукции. - М.: Изд-во стандартов, 2015.
12. Гончаров Э.Н., Круглов Е.Д. Статистические методы контроля качества продукции. - М.: Изд-во стандартов, 2016.
13. Исаев И.И. Управление качеством и сертификация продукции: Учеб. пособие. СПб.: Изд. центр СПбГМТУ, 2014.
14. ISO. Каталог 2009 г. - М.: Изд-во стандартов.
15. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ИСО 9000 - ИСО 9004, ИСО 8402. - М.: Изд-во стандартов, 2009.

16. Международные стандарты. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002, 9003, 9004:1987 и ИСО 8402:1986.), - М.: Изд-во ВНИИС Госстандарта России, 2010.
17. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. - М.: Изд. "Дело и Сервис", 2011.
18. Статистические методы повышения качества / Под ред. Х. Кумэ. - М.: Финансы и статистика, 2015.

7.4. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)

Журналы

1. Стандарты и качество – библиотека КБГУ
2. Менеджмент в России и за рубежом – библиотека КБГУ
3. Маркетинг в России и за рубежом – библиотека КБГУ
4. Вопросы экономики – библиотека КБГУ
5. Проблемы теории и практики управления – библиотека КБГУ
6. <http://uprkach.panor.ru> - Управление качеством

7.5. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Управление качеством» обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:

– **общие информационные, справочные и поисковые:**

16. Справочная правовая система «Гарант». URL: <http://www.garant.ru>. (в св.дост.)
17. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>

– **к современным профессиональным базам данных: (для гуманитарных направлений)**

№п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Условия доступа
1.	ЭБД РГБ	Электронные версии 885898 полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки	http://www.diss.rsl.ru	Авторизованный доступ из библиотеки (к. 112-113)
2.	«Web of Science» (WOS)	Авторитетная политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных, в которой индексируются около 12,5 тыс. журналов	http://www.isiknowledge.com/	Доступ по IP-адресам КБГУ
3.	Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. Наука и технологии»	Реферативная и аналитическая база данных, содержащая 21.000 рецензируемых журналов; 100.000 книг; 370 книжный серий (продолжающихся изданий); 6,8 млн. докладов из трудов конференций	http://www.scopus.com	Доступ по IP-адресам КБГУ

4.	Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)	Электронная библиотека научных публикаций - полнотекстовые версии около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тысяч журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций. 2800 российских журналов на безвозмездной основе	http://elibrary.ru	Полный доступ
5.	База данных Science Index (РИНЦ)	Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов.	http://elibrary.ru	Авторизованный доступ. Позволяет дополнять и уточнять сведения о публикациях ученых КБГУ, имеющих в РИНЦ
6.	Национальная электронная библиотека РГБ	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний	https://нэб.рф	Доступ с электронного читального зала библиотеки КБГУ

– Кроме того, обучающиеся могут воспользоваться профессиональными поисковыми системами:

18. Полнотекстовая база данных Science Direct: URL: <http://www.sciencedirect.com>.

19. Реферативная база данных зарубежных изданий по экономике EconLit: URL: <http://www.ebscohost.com>

Для эффективного усвоения дисциплины, помимо учебного материала, студентам необходимо пользоваться данными всемирной сети Интернет, такими сайтами, как:

20. Economics online <http://www.econline.h1.ru> - целью данного проекта является создание коллекции ссылок на ресурсы WWW, предоставляющие экономическую и финансовую информацию бесплатно в режиме онлайн. На сайте вы найдете каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы, новости, информацию по экономической теории, финансам, статистике, архивы научных работ по экономике и т. д.

21. Eeconomicus.Ru <http://economicus.ru> - экономический портал, главной целью которого является предоставление качественной информации по самому широкому спектру экономических дисциплин. Работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории.

22. Электронная библиотека по бизнесу и финансам <http://www.finbook.biz/> - сайт предоставляет бесплатный доступ к электронным книгам по бизнесу, финансам, экономике.

23. Служба тематических толковых словарей <http://glossary.ru/>

7.6. Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы.

Учебная работа по дисциплине «Управление качеством» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 38,8 % (в том числе лекционных занятий – 19,4%, практических занятий – 19,4%), доля самостоятельной работы – 61,2 %. Соотношение лекционных, семинарских, лабораторных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент Направленность (профиль): "Маркетинг» (уровень бакалавриата).

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Управление качеством» для обучающихся

Цель курса «Управление качеством» - обучение студентов основным понятиям качества, как объекта управления, методам его оценки управления, концептуальным основам и методологии управления качеством и сертификации продукции и систем качества. Особое внимание уделяется организационным вопросам создания систем управления качеством, практическому решению проблем качества в организациях, его нормативно-правовым и экономическим аспектам.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят доклады и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий

Курс изучается на лекциях, семинарах, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по выбранной из предложенного в Рабочей программе списка теме. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические (семинарские) занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения семинара, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание доклада, эссе, реферата (с последующим их обсуждением), коллоквиум.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, решать вычислительные задачи и получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уро-

вень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:
 - медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
 - выделить ключевые слова в тексте;
 - постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.
3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к экзамену должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание ре-

ферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Использованные источники позволяют автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену:

Зачет в VII-м семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. *К зачету допускаются обучающиеся, набравшие не менее 36 баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. Обучающиеся, набравшие более 61 баллов по итогам промежуточного и текущего контроля имеют право на получение зачета автоматом.* На зачете студент может набрать от 0 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на зачетные вопросы.

При подготовке к зачету целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной/устной форме.

При проведении зачета в письменной (устной) форме ведущий преподаватель составляет зачетные билеты, которые включают в себя: тестовые задания; теоретические задания; задачи или ситуации. Формулировка теоретических заданий совпадает с формулировкой перечня зачетных вопросов, доведенного до сведения студентов накануне зачетной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный зачет, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего зачет. На подготовку ответа на билет на зачете отводится 20 минут.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат письменного /устного зачета выражается оценками «зачтено» и «незачтено».

Оценка **«зачтено»** выставляется, если студент показал при ответе на зачетные вопросы знание основных положений учебной дисциплины, допустил отдельные погрешности и сумел устранить их с помощью преподавателя; знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой.

Оценка **«незачтено»** выставляется, если при ответе на зачетные вопросы выявились существенные пробелы в знании основных положений учебной дисциплины, неумение студента даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Управление качеством» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Лицензия на офисное программное обеспечение МойОфис Стандартный;
- Лицензия на программное обеспечение средств антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1000-1500 Node 1 year Educational Renewal License (KL4863RAVFQ);
- Права на программное обеспечение для работы с PDF-документами ABBYY FineReader 15 Business;

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образова-

ния по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

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

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Управление качеством» по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент Направленность (профиль): "Маркетинг» (уровень бакалавриата) на
_____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры экономики и финансов прото-
кол № _____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Семестр	Шкала оценивания	
	Незачтено (36-60)	Зачтено (61-70)
	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачёте не ответил ни на один вопрос.	Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете представил полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос или частично ответил на оба вопроса. Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.