

Негосударственное частное образовательное учреждение
высшего образования
«Армавирский лингвистический социальный институт»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.13 «Управление качеством»

Направление подготовки **38.03.02 «Менеджмент»**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Экономический менеджмент»,

Формы обучения – **очная, заочная**

Квалификация (степень) выпускника: **Бакалавр**

Армавир, 2022

Содержание

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

5

5

6

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

7

9

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

19

Ошибка! Закладка не определена.

31

31

7.5.2. Средства оценивания для промежуточной и текущей аттестации33

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

Ошибка! Закладка не определена.

13. Особенности организации образовательного процесса по образовательной программе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

14 Перечень лицензионного программного обеспечения

Обоснование рабочей программы дисциплины (модуля)

Рабочая программа по дисциплине «Б1.В.13 «Управление качеством» разработана в соответствии с требованиями:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 7 августа 2014 г. № 940;

- учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы «Экономический менеджмент»

Для обучающихся набора:

2018 года;

2019 года;

Автор (составитель): Э.П.Черняева

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры экономических, естественнонаучных и социальных дисциплин 17 июня 2022 г. протокол № 7

Заведующий кафедрой _____ / Л.Л.Денисова
(подпись) Ф.И.О.

Рецензент: доцент кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО АГПУ Пшмахова М.И.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины - формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи освоения учебной дисциплины:

1. Исследование, анализ и оценка нужд реальных и потенциальных потребителей продукции фирмы в областях, интересующих фирму.
2. Маркетинговое обеспечение разработки новых товаров и услуг фирмы.
3. Анализ, оценка и прогнозирование состояния и развития рынков, на которых оперирует или будет оперировать фирма, включая исследование деятельности конкурентов.
4. Формирование ассортиментной политики фирмы.
5. Разработка ценовой политики фирмы.
6. Участие в формировании стратегии и тактики рыночного поведения фирмы, включая разработку ценовой политики.
7. Сбыт продукции и услуг фирмы.
8. Коммуникации маркетинга.
9. Сервисное обслуживание.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП):

Общепрофессиональные компетенции:

- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

Профессиональные компетенции:

- способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- – основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;
- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

уметь:

- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;

- правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;
- использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;
- применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

владеть:

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;
- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений;
- потребностью в постоянном продолжении образования.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части образовательной программы по данному направлению подготовки и направлена на расширение и (или) углубление компетенций, установленных образовательным стандартом, а также на формирование у обучающихся компетенций, установленных организацией дополнительно к компетенциям, установленным образовательным стандартом (в случае установления организацией указанных компетенций), и включает в себя дисциплины (модули) и практики, установленные организацией. Содержание вариативной части формируется в соответствии с направленностью образовательной программы.

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

Выписка из учебного плана

Форма обучения	Семестр	Трудоемкость		Лекции час.	Практич. занят час.	Лаб.раб час.	СРС час.	Форма аттестации
		зач. ед.	Час					
Очная	4	2	72	10	26	-	36	Зачет

Очная	5	3	108	10	26	-	36	Экзамен (36)
в т.ч. в интерактивной форме 20%								
Заочная	10	5	180	6	12	-	153	экзамен, (9)
в т.ч. в интерактивной форме 20%								

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

5.1 Структура учебной дисциплины

Тематический план по дисциплине очная форма обучения

№ п/п	Разделы курса, темы занятий	Всего часов	Всего аудит часов	Из них			СРС
				Лекц.	Практ	Лаб.	
4 семестр							
1.	*Сущность качества и управление им	13	6*	2	4		7
2.	Основные методы управления качеством	13	8	2	6		7
3.	Система управления качеством на предприятии	13	8	2	6		7
4.	Организация технического контроля на предприятии	13	8	2	6		7
5.	Метрологическое обеспечение качества продукции	20	6	2	4		8
	зачет						
	Всего	72	36	10	26		36
5 семестр							
6.	*Стандартизация продукции в России	18	6*	2	4		6
7.	Сертификация продукции	6	6	2	4		6
8.	Защита прав потребителей товаров и услуг	18	6	2	4		6
9.	Планирование качества	18	6	1	4		6
10.	Всеобщее управление качеством	6	6	2	8		6
11.	Деятельность государственных организаций в области качества	6	6	1	6		6
	экзамен	36					
	Всего	108	36	10	26		36
	Итого	180	72	20	52		72

*«Занятие проводится в интерактивной форме».

Тематический план по дисциплине заочная форма обучения

№ п/п	Разделы курса, темы занятий	Всего часов	Всего аудит часов	Из них			СРС
				Лекц.	Практ	Лаб.	
1.	*Сущность качества и управление им	15	1*				12
2.	Основные методы управления качеством	15	1		2		12
3.	Система управления качеством на предприятии	15	2	2			15
4.	Организация технического контроля на предприятии	15	2		2		12
5.	Метрологическое обеспечение качества продукции	15	2				15
6.	*Стандартизация продукции в России	15	2*		2		15
7.	Сертификация продукции	15	1	2			15
8.	Защита прав потребителей товаров и услуг	15	1		2		15
9.	Планирование качества	15	2		2		15
10	Всеобщее управление качеством	15	2				15
11	Деятельность государственных организаций в области качества	7	2	2	2		12
	экзамен	13					
	Всего	180	18	6	12		153

*«Занятие проводится в интерактивной форме».

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1 Содержание теоретической части дисциплины

Тема 1 Сущность качества и управление им.

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

Интерактивная форма проведения. Методика «Лекции нетрадиционной формы проведения»

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от не проблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения, то есть готовой схемы решения в прошлом опыте нет. Для ответа на него требуется размышление, когда для ответа на не проблемный вопрос существует правило, которое нужно знать.

Проблемные лекции обеспечивают творческое усвоение будущими специалистами принципов и закономерностей изучаемой науки, активизируют учебно-познавательную деятельность студентов, их самостоятельную аудиторную и внеаудиторную работу, усвоение знаний и применение их на практике.

Тема 2 Основные методы управления качеством.

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

Тема 3 Система управления качеством на предприятии

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

Тема 4 Организация технического контроля на предприятии

Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 5 Метрологическое обеспечение качества продукции

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Тема 6 Стандартизация продукции в России

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

Инновационная форма проведения. Методика «Лекция-беседа»

Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией», является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

Тема 7 Сертификация продукции

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 8 Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 9 Планирование качества

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

Тема 10 Всеобщее управление качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление ка-

чеством.

Тема 11 Деятельность государственных организаций в области качества

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Литература см. пункт №8

5.2.2 Тематика практических занятий

№	Наименование раздела, темы	Содержание раздела, темы	Форма текущего контроля	Литература	
	Тема 1 Сущность качества и управление им.	Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.	Устный контроль.	см. пункт №8	
	Тема 2 Основные методы управления качеством.	Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 3 Система управления качеством на предприятии	Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 4 Организация технического контроля на предприятии	Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 5 Метрологическое обеспечение качества продукции	Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практиче-	Устный опрос и письменный контроль.	см. пункт №8	

		ского применения			
	Тема 6 Стандартизация продукции в России	Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 7 Сертификация продукции	Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 8 Защита прав потребителей товаров и услуг	Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 9 Планирование качества	Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
	Тема 10 Всеобщее управление качеством	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплекс-	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	

		ное и тотальное управление качеством.			
	Тема 11 Деятельность государственных организаций в области качества	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.	Устный и письменный контроль	см. пункт №8	
Экзамен					

5.2.3 Задания для СРС

Инновационная форма проведения. Круглый стол.

Тема «круглого стола»: «Проблемы и перспективы внедрения систем качества на предприятиях г. Армавира Краснодарского края».

Цель проведения «круглого стола»: исследование актуальных проблем повышения качества продукции (работ, услуг) и перспектив внедрения систем качества на предприятиях города.

Задачи, решаемые посредством проведения «круглого стола» можно подразделить на две группы: научно-исследовательские и образовательные.

К научно-исследовательским задачам относятся следующие:

- всестороннее изучение актуальной проблемы внедрения систем качества на предприятиях;
- обмен опытом, полученным в ходе самостоятельного исследования деятельности предприятия по внедрению системы качества;
- дискуссионное обсуждение проблем и перспектив совершенствования качества выпускаемой продукции (выполняемых работ, оказываемых услуг) на предприятиях посредством внедрения систем качества;
- резюмирование основных выводов и предложений по вопросам внедрения систем качества на предприятиях.

К образовательным задачам относятся следующие:

- ознакомление с методикой проведения «круглого стола» на практике;

- закрепление теоретических знаний по дисциплине «Управление качеством» в ходе самостоятельной подготовки научного доклада и проведения научной дискуссии;
- развитие навыков самостоятельного поиска, сбора и обработки данных;
- освоение метода научного анализа теоретического и практического материала по исследуемой проблеме;
- формирование навыков подготовки научного доклада;
- ознакомление с методикой подготовки к публичному выступлению и участию в научной дискуссии;
- совершенствование навыков публичного выступления и умения краткого, доступного изложения сути исследуемых проблем и результатов проведённого исследования;
- развитие навыков научного дискутирования по предложенной теме;
- развития навыков грамотного формулирования вопросов в ходе научной дискуссии;
- развитие умения быстрого нахождения и грамотного формулирования кратких и точных ответов на заданные вопросы.

3. План мероприятий по подготовке и проведению «круглого стола»:

Подготовка и проведение «круглого стола» осуществляется в три этапа:

Первый этап: самостоятельная подготовка. На данном этапе студент самостоятельно занимается поиском, сбором и обработкой материала по теме «круглого стола», подготовкой научного доклада и подготовкой к участию в научной дискуссии.

Второй этап: проведение «круглого стола». На данном этапе происходит чтение и обсуждение научных докладов, а также резюмирование основных итогов дискуссии.

Третий этап: подготовка материалов круглого стола к публикации. На данном этапе материалы круглого стола: тезисы докладов, вопросы, прозвучавшие в ходе дискуссии и ответы докладчиков, а также результаты «круглого стола» (выводы и рекомендации) готовятся к публикации в сборнике статей НЧОУ ВО АЛСИ.

4. Регламент проведения «круглого стола»

1. Обозначение темы «круглого стола», его цели и основных задач – 3 минуты.
2. Поочерёдное выступление участников с научными докладами по теме «круглого стола» – 5-10 минут.
3. Ответы на вопросы – не более 3-х минут на один вопрос.
4. Дискуссионное обсуждение докладов – не более 15-ти минут на обсуждение одного доклада.
5. Подведение итогов «круглого стола» – 10 минут.
6. Общая продолжительность проведения «круглого стола» – 1,5 часа без перерыва.

5. Требования к научному докладу

Общие требования :

1. Научный доклад по теме «круглого стола» студент готовит самостоятельно.
2. Объектом научного исследования должно выступать одно из современных российских предприятий, на котором внедрена система качества. Выбор объекта исследования студент осуществляет самостоятельно.
3. Темы обсуждаемых докладов, тексты докладов и перечень вопросов к докладчикам должны быть доступны участникам «круглого стола» до момента его фактического проведения.
4. Участники «круглого стола» заранее готовятся к обсуждению докладов. Подготовка к обсуждению предполагает изучение текстов докладов, которые будут представлены в рамках «круглого стола», подготовку вопросов докладчикам (участник «круглого стола» должен заранее подготовить и озвучить в ходе дискуссии минимум один вопрос одному из докладчиков), а также подготовка ответов на вопросы участников дискуссии.
5. Объём научного доклада должен составлять 8-10 страниц машинописного текста.
6. Научный доклад должен содержать следующие разделы:
 - обоснование актуальности исследования;
 - основную часть исследования;
 - выводы по результатам исследования;
 - список используемых источников и литературы.

Требования к оформлению доклада :

1. Научный доклад печатается машинописным шрифтом на листах формата А4.
2. Шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, межстрочный интервал полуторный.
3. Абзацный отступ устанавливается автоматически – 1,27 см.
4. Заголовки печатаются 14 шрифтом по центру без точки в конце.
5. Нумерация листов осуществляется автоматически, номер листа проставляется внизу справа.

6. Требования к представлению докладов

Тексты докладов должны быть представлены участниками «круглого стола» его руководителю (преподавателю) в печатной и электронной формах не менее чем за три дня до фактического проведения «круглого стола».

Список литературы для самостоятельной подготовки к выступлению с научным докладом на «круглом столе»

Литература по методике проведения «круглого стола» и организации научных дискуссий

1. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Издательство «Феникс», 2014. – 512 с.
2. Активные методы обучения: групповые, индивидуальные. Курс лекций /www.intervuz.ru/lectures/methods_of_active_social_psychology

Литература по методологии организации и проведения научного исследования

1. Андреев М.А. Пути повышения эффективности научного труда. – М.: Наука, 2013.
2. Малин А.С., Мухин В.И. Исследование систем управления: Учебник для вузов. – 2-е изд. – М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2014. – 400 с.
3. Методологические основы научного познания: Учебное пособие для студентов вузов /Под ред. П.В. Попова. – М.: Высшая школа, 2012.
4. Мишин В.М. Исследование систем управления: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 527 с.
5. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология. – М.: Синтег, 2014.
6. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология научного исследования. – М.: Либроком, 2015. – 280 с.

Литература по проблемам исследования систем качества

10. Брагин В.В. К выбору методики совершенствования деятельности организации //Стандарты и качество. – 2012. – № 1. – с. 66-68.

11. Версак В.Г., Сиськов В.И., Дубицкий Л.Г. и др. Интеграция производства и управления качеством продукции. – М, 2014.

1. Воробьев В.П. Путь к социально-экономическому совершенству (часть 1) //Стандарты и качество. – 2017. - № 10. – с. 78-81.
2. Воробьев В.П. Путь к социально-экономическому совершенству (часть 2) //Стандарты и качество. – 2017. - № 11. – с. 60-63.
3. Горбунов А.В. Система менеджмента качества – это инструмент, а не волшебная палочка //Менеджмент сегодня. – 2012. – № 1. – с. 28-37.
4. Горина Е. А. Формирование системы менеджмента качества на предприятиях: региональный аспект //Региональная экономика: теория и практика. – 2012. – № 33. – с. 62-66.

16. Джордж С., Ваймерских А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM) – СПб.: Виктория плюс, 2013. – 256 с.

1. Окрепилов В.В. Перспективы создания многоуровневой системы управления качеством //Стандарты и качество, 2009 – №1 – с. 58-65.
2. Разумов-Раздолов К.Л. От качества продукции к качеству управления //Стандарты и качество, 2009 – №3 – с. 84-87.
3. Разумов-Раздолов К.Л., Крепп А. СМК в России и за рубежом //Стандарты и качество, 2009 – №8 – с. 76-81.
4. Степанов А.В. Оценка результативности СМК: методический аспект //Стандарты и качество. – 2009. – № 1. – 70-78.
5. Терновская Н. России – новое качество //Стандарты и качество. – 2009. – № 1. – с. 20-22.
6. Усачев Б.П., Сергеева Т.Н. От признания идеологии международного стандарта качества к достижению экономической эффективности процессов системы менеджмента

качества продукции в ОАО "Гипровостокнефть //Нефтяное хозяйство. – 2006. – № 7. – с. 10-14.

32. Харингтон Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях. – М., 1990.

33. Хирочи Т. Годится ли японский опыт для России и Восточной Европы? //Деловая жизнь – 1993 – № 9.

1. Шадрин А.Д. О путях повышения эффективности менеджмента качества //Стандарты и качество, 2009 – №10 – с. 60-63.

35. Японская экономическая модель: возможности применения в возрождающейся России //Вопросы экономики – 1992 – № 9.

36. Российский рынок систем управления качеством и сопутствующих услуг: Опыт внедрения //Информационный сайт «Строительный мир» // www.stroi.ru/tsch/d963dr26586m428.html

Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Организационно-распорядительные методы
32. Организация технического контроля на предприятии.
33. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
34. Основные методы управления качеством

35. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
36. Основные составляющие качества товара для потребителей
37. Основные составляющие качества услуги для потребителей
38. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
39. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
40. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
41. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
42. Петля качества
43. Планирование как процесс управления качеством
44. Показатели безопасности и транспортабельности
45. Показатели качества
46. Показатели назначения, надежности и экономичности.
47. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
48. Понятие и принципы стандартизации.
49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции
51. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
52. Роль персонала в управлении качеством
53. Самосертификация: понятие и общие условия.
54. Сертификат соответствия.
55. Сертификация продукции: понятие и значимость.
56. Сертификация третьей стороной.
57. Система управления качеством на предприятии
58. Системный подход к планам качества
59. Системы стандартов серии ISO 14000.
60. Социально-психологические методы
61. Средства планирования качества
62. Стандартизация продукции в России
63. Статистические методы контроля качества.
64. Сущность и объекты технического контроля
65. Сущность качества и управление им
66. Уровни качества.
67. Формирование государственной политики в области качества.
68. Экономические методы
69. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
70. Этапы проведения сертификации.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Тема (раздел)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Количество часов, отводимых на выполнение заданий	Учебно-методическое обеспечение
	Тема 1 Сущность качества и управление им.	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	7\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 2 Основные методы управления каче-	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций,	7\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-

	ством.	составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).		17
	Тема 3 Система управления качеством на предприятии	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	7\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 4 Организация технического контроля на предприятии	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	7\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 5 Метрологическое обеспечение качества продукции	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	8\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 6 Стандартизация продукции в России	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 7 Сертификация продукции	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 8 Защита прав потребителей товаров и услуг	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 9 Планирование качества	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
	Тема 10 Всеобщее управление качеством	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\17	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17

	Тема 11 Деятельность государственных организаций в области качества	Подготовка реферата, проработка конспекта лекций, составление тестов по теме (см. Задания для СРС к теме).	9\19	Осн. лит. 1; Доп. лит. 1-17
--	---	--	------	--------------------------------

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате изучения дисциплины «Управление качеством» обучающийся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, вырабатывает следующие компетенции:

Общепрофессиональные компетенции:

- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

Профессиональные компетенции:

способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17);

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

	ОПК-2	ПК-17
Знать	- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;	Основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
Уметь	- правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;	использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;
Владеть	- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;	приемами ведения дискуссии и публичных выступлений
Этапы формирования: Разделы и темы дисциплины, формирующие соответствующие компоненты компетенций	1,2,3,4,5,6	7,8,9,10,11
Оценочные средства (номера за-	1,2,3,4,5,6	7,8,9,10,11, тестирование

дания к темам)	
----------------	--

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а так же шкал оценивания

Уровень сформированности компетенции	Этап текущего контроля							Этап промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	Этап промежуточной аттестации (экзамен)	
	Критерии для определения уровня сформированности компетенции									
	Контрольная работа	Доклад / сообщение	Реферат	Ситуационные задачи*	Деловая игра*	Доклады на дискуссионные темы*	Тест	Работа на семинаре (ответы на вопросы и т.п.)*		
Высокий	зачтено	4-5 балла	«отлично»	«отлично»	4-5 балла	4-5 балла	81 - 100 %	4-5 балла	«отлично»	«отлично»
Продвину-тый	зачтено	3-4 балла	«хорошо»	«хорошо»	3-4 балла	3-4 балла	61 - 80 %	3-4 балла	«хорошо»	«хорошо»
Пороговый	зачтено	3 балла	«удовлетворительно»	«удовлетворительно»	3 балла	3 балла	41 - 60 %	3 балла	«удовлетворительно»	«удовлетворительно»
Ниже порогового	Не зачтено	2 балла	«неудовлетворительно»	«неудовлетворительно»	2 балла	2 балла	0-40 %	2 балла	«неудовлетворительно»	«неудовлетворительно»

7.3.1 Перечень оценочных средств сформированности компетенции

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Вид комплектации оценочным средством в ФОС
1	2	3	4

1.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебноисследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Оценивание сформированности компетенций происходит при устных ответах, а так же при выполнении письменных заданий.

7.3.2. Уровневая шкала показателей сформированности компетенций

При освещении оценочных средств по предмету преподаватель оценивает степень сформированности у обучающихся необходимых компетенций по следующей уровневой таксономической шкале, предложенной Б. Блумом (США) и проф. М.В. Клариним:

1 уровень - Знание

Этот уровень обозначает запоминание и воспроизведение изученного материала. Речь может идти о различных видах содержания - от конкретных фактов до целостных теорий. Общая черта этой категории - припоминание соответствующих сведений. Студент: знает (запоминает и воспроизводит) употребляемые термины; знает конкретные факты; знает методы и процедуры; знает основные понятия; знает правила и принципы.

2 уровень - Понимание

Показателем способности понимать значение изученного может служить преобразование (трансляция) материала из одной формы выражения в другую - его «перевод» с одного «языка» на другой (например, из словесной формы - в математическую). В качестве показателя понимания может также выступать интерпретация материала студентом (объяснение, краткое изложение) или же предположение о дальнейшем ходе явлений, событий (предсказание последствий, результатов). Такие учебные результаты превосходят простое запоминание материала.

Обучающийся: понимает факты, правила и принципы; интерпретирует словесный материал, схемы, графики, диаграммы; преобразует словесный материал в математические выражения; предположительно описывает будущие последствия, вытекающие из имеющихся данных.

3 уровень - Применение

Этот уровень обозначает умение использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях. Сюда входят применение правил, методов, понятий, законов, принципов, теорий. Соответствующие результаты обучения требуют более высокого уровня владения материалом, чем понимание. Студент: использует понятия и принципы в новых ситуациях; применяет законы, теории в конкретных практических ситуациях; демонстрирует правильное применение метода или процедуры.

4 уровень - Анализ

Этот уровень обозначает умение разбить материал на составляющие части так, чтобы ясно выступала его структура. Сюда относятся вычленение частей целого, выявление взаимосвязей между ними, осознание принципов организации целого. Студент: выделяет скрытые (неявные) предположения; видит ошибки и упущения в логике рассуждений; проводит разграничения между фактами и следствиями; оценивает значимость данных.

5 уровень - Синтез

Этот уровень обозначает умение комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной. Таким новым продуктом может быть сообщение (выступление, доклад), план действий, схемы, упорядочивающие имеющиеся сведения.

Достижение соответствующих учебных результатов предполагает деятельность творческого характера, направленную на создание новых схем, структур. Студент: пишет небольшое творческое сочинение; предлагает план проведения эксперимента; использует знания из различных областей, чтобы составить план решения той или иной проблемы.

буровень - Оценка

Этот уровень обозначает умение оценивать значение того или иного материала (утверждения, художественного произведения, исследовательских данных и т. д.). Суждения студента должны основываться на чётких критериях: внутренних (структурных, логических) или внешних (соответствие намеченной цели). Критерии могут определяться самим обучающимся или предлагаться ему извне, например, преподавателем.

Промежуточная аттестация студентов реализуется в формах контрольных работ, тестирования, оценки качества и активности работы на семинарах, анализа добросовестности и самостоятельности студента при написании курсовых и иных письменных работ, посещаемости занятий.

Работы/ответы студентов оцениваются по пятибалльной системе в соответствии с требованиями к выставлению оценки по каждому предмету.

Оценка устных ответов.

Оценка “отлично” ставится, если студент:

- Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;

- Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

- Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

Оценка “хорошо” ставится, если студент:

- Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

- Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;

- Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка “удовлетворительно” ставится, если студент:

- Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

- Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;
- Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
- Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;
- Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
- Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
- Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
- Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка “неудовлетворительно” ставится, если студент:

- не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
- не делает выводов и обобщений.
- не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
- имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
- при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

Оценка письменных работ

Оценка “отлично” ставится, если студент:

- выполнил работу полностью, без ошибок и недочетов;
- объем ЗУНов составляет 90-100% содержания.

Оценка “хорошо” ставится, если студент:

- выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета или не более трех недочетов;
- объем ЗУНов составляет 70-90% содержания

Оценка “удовлетворительно” ставится, если студент:

- правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок;
- допустил не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;
- допустил не более трех негрубых ошибок;
- одной негрубой ошибки и трех недочетов;
- при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов;
- владеет ЗУНами в объеме 50-70% содержания.

Оценка “неудовлетворительно” ставится, если обучающийся:

- допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка “3”;
- или если правильно выполнил менее половины работы.
- объем ЗУНов учащегося менее 50% содержания

7.3.3. Оценивание качества устного ответа при промежуточной аттестации обучающегося

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудо-

влетворительно» по следующим критериям:

Оценка «отлично» ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
- допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- вопросы излагаются систематизированно и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.
- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков:
 - в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
 - допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
 - допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
- не сформированы компетенции, умения и навыки.

Показатели для оценки устного ответа в привязке к компетенциям и шкале оценивания приведены в нижеследующей таблице:

№	Показатели оценивания	Коды компетенций, проверяемых с помощью показателей	Шкала оценивания
1.	Обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые комиссией вопросы или затрудняется с ответом; не подтверждает освоение компетенций, преду-	ОПК-2; ПК-17	Неудовлетворительно

	смотренных программой		
2	Обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне	ОПК-2; ПК-17	Удовлетворительно
3	Обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой	ОПК-2; ПК-17	Хорошо
4	Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой	ОПК-2; ПК-17	Отлично

7.4 Типовые задания и иные материалы, необходимые для оценки освоения знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

	Компетенции	Оценочные средства	
	- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);	1 этап формирования компетенции	Тесты по всем темам дисциплины Тематика докладов Тематика рефератов Варианты контрольных работ Перечень дискуссионных тем
		2 этап формирования компетенции	Вопросы к зачету Экзаменационные вопросы
	- способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17);	1 этап формирования компетенции	Тесты по всем темам дисциплины Тематика докладов Тематика рефератов Варианты контрольных работ Перечень дискуссионных тем
		2 этап формирования компетенции	Зачетные вопросы Экзаменационные вопросы

Промежуточная аттестация является обязательной по дисциплине «Управление качеством».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» позволяет оценить степень восприятия учебного материала и проводится для оценки результатов изучения разделов/тем дисциплины.

Рефераты (доклады)

Реферат — это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление.

Задачи реферата:

1. Формирование умений самостоятельной работы обучающихся с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» — основные требования к реферату 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.

Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Темы докладов и рефератов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.

8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

7.4.1 Задания для промежуточной аттестации

В процессе изучения дисциплины осуществляется промежуточная и итоговая аттестация.

Текущий контроль знаний проводится в виде опроса на занятиях, выполнения практических заданий.

Промежуточная аттестация проводится в виде тестирования. Целью является проверить усвоение изученного лекционного материала.

Примерный вариант промежуточного теста

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
 1. прогресс
 2. принцип дефицита
 3. принцип прогрессии
 4. принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
 1. безопасность
 2. заработная плата
 3. мотиваторы
 4. факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
 1. управление качеством
 2. система менеджмента качества
 3. цель управления качеством
 4. жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
 1. процесс
 2. агрегат
 3. производство
 4. планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
 1. Возможности - Результаты

2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
 3. Объем производства - Выручка
 4. Ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
1. деятельность или процесс
 2. продукция
 3. организация, система или отдельное лицо
 4. любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
1. ценность продукта
 2. стоимость продукта
 3. цену продукта
 4. потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
1. неисправность
 2. брак
 3. дефект
 4. поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
 2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
 3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
 4. нет, это не цифровой показатель
10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
1. управлением инновационной деятельностью
 2. технологией управления
 3. системой управления
 4. философией управления
11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
1. разработка концепции проекта - реализации проекта
 2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
 3. целеполагание - осуществление проекта
 4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта
12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
1. конструкция
 2. система
 3. производственный процесс

4. ни одно из перечисленного
13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:
 1. «потери для общества»
 2. «планируй, проверяй, действуй»
 3. «стоимость процесса»
 4. «предотвращение, оценка, отказ»
14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:
 1. производственные затраты
 2. неконформные затраты
 3. конформные затраты
 4. непроизводственные затраты
15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:
 1. стадия подъема
 2. точка перелома
 3. стадия спада
 4. ни один из указанных
16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:
 1. качество
 2. стандарт
 3. потребительские свойства
 4. товар
17. ГОСТ Р ИСО 9000-2013 - это:
 1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
 2. Система менеджмента качества. Требования.
 3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
 4. Руководство по управлению экономикой качества.
18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:
 1. валидация
 2. испытание
 3. анализ
 4. верификация
19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:
 1. все перечисленные
 2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству

3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20 Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

Ключ к тестам

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	3	11	1
2	4	12	2
3	3	13	2
4	1	14	3
5	1	15	3
6	4	16	1
7	1	17	3
8	3	18	4
9	2	19	2
10	4	20	1

7.4.2 Задания для итогового контроля по дисциплине

Заключительный (итоговый) контроль (промежуточная аттестация) подводит итоги изучения дисциплины «Управление качеством».

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен экзамен/зачет.

Вопросы на экзамен (зачет)

Вопросы к зачету.

71. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
72. Анализ брака и потерь от брака.
73. Виды затрат на качество
74. Виды испытаний продукции.
75. Виды сертификации по правовому признаку.
76. Виды сертификации по процедуре проведения
77. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
78. Виды технического контроля

79. Влияние качества на ценообразование.
80. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
81. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
82. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
83. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
84. Документальное оформление требований к качеству
85. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
86. Защита прав потребителей товаров и услуг
87. Знак соответствия.
88. Инженерно-технологические методы
89. Инструменты контроля качества
90. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
91. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
92. Классификация показателей качества продукции
93. Международная практика сертификации.
94. Международные стандарты
95. Методы количественной оценки уровня качества
96. Методы улучшения качества
97. Метрологическое обеспечение и его цели
98. Механизм управления качеством.
99. Необходимость планирование качества
100. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

Вопросы к экзамену:

1. Организационно-распорядительные методы
2. Организация технического контроля на предприятии.
3. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
4. Основные методы управления качеством
5. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
6. Основные составляющие качества товара для потребителей
7. Основные составляющие качества услуги для потребителей
8. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
9. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
10. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
11. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
12. Петля качества
13. Планирование как процесс управления качеством
14. Показатели безопасности и транспортабельности
15. Показатели качества
16. Показатели назначения, надежности и экономичности.
17. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
18. Понятие и принципы стандартизации.
19. Понятие качества.
20. Потребительские ценности продукции
21. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
22. Роль персонала в управлении качеством
23. Самосертификация: понятие и общие условия.
24. Сертификат соответствия.
25. Сертификация продукции: понятие и значимость.
26. Сертификация третьей стороной.
27. Система управления качеством на предприятии

28. Системный подход к планам качества
29. Системы стандартов серии ISO 14000.
30. Социально-психологические методы
31. Средства планирования качества
32. Стандартизация продукции в России
33. Статистические методы контроля качества.
34. Сущность и объекты технического контроля
35. Сущность качества и управление им
36. Уровни качества.
37. Формирование государственной политики в области качества.
38. Экономические методы
39. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
40. Этапы проведения сертификации.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

7.5.1 Сводный перечень обобщенных критериев оценки разных форм контроля

Оценка знаний, умений, навыков может быть выражена в параметрах:

- «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»;
- «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»;
- «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»;
- «очень низкая», «примитивная», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Критерии оценивания:

- Полнота знаний теоретического материала;
- Полнота знаний практического контролируемого материала, демонстрация умений и навыков решения типовых задач, выполнения типовых заданий/упражнений;
- Умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из заданных теоретических, научных, справочных, энциклопедических источников;
- Умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников;
- Умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений;
- Умение самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов, технологий;
- Умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;
- Умение соблюдать заданную форму изложения (доклад, эссе, другое);
- Умение пользоваться ресурсами глобальной сети (интернет);

- Умение пользоваться нормативными документами;
 - Умение создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью;
 - Умение определять, формулировать проблему и находить пути ее решения;
 - Умение анализировать современное состояние отрасли, науки и техники;
 - Умение самостоятельно принимать решения на основе проведенных исследований;
- Умение и готовность к использованию основных (изученных) прикладных программных средств;
- Умение создавать содержательную презентацию выполненной работы;
 - Другое.

Критерии оценки компетенций:

- Способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); Способность эффективно работать самостоятельно;
- Способность эффективно работать в команде;
- Готовность к сотрудничеству, толерантность;
- Способность организовать эффективную работу команды;
- Способность к принятию управленческих решений;
- Способность к профессиональной и социальной адаптации;
- Способность понимать и анализировать социальные, экономические и экологические последствия своей профессиональной деятельности;
- Владение навыками здорового образа жизни;
- Готовность к постоянному развитию;
- Способность использовать широкие теоретические и практические знания в рамках специализированной части какой-либо области;
- Способность демонстрировать освоение методов и инструментов в сложной и специализированной области;
- Способность интегрировать знания из новых или междисциплинарных областей для исследовательского диагностирования проблем;
- Способность демонстрировать критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей;
- Способность оценивать свою деятельность и деятельность других;
- Способность последовательно оценивать собственное обучение и определять потребности в обучении для его продолжения;
- Другое.

7.5.2. Средства оценивания для промежуточной и текущей аттестации

Доклад - подготовленное обучающимся самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

Количество и вес критериев оценки доклада зависят от того, является ли доклад единственным объектом оценивания или он представляет собой только его часть.

Доклад как единственное средство оценивания эффективен, прежде всего, тогда, когда обучающийся представляет результаты своей собственной учебно/научно-исследовательской деятельности, и важным является именно содержание и владение представленной информацией. В этом случае при оценке доклада может быть использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 - 15 минут, может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку. В этом случае ситуация аналогична оцениванию курсовой работы или проекта.

Параметры оценочного средства (пример для доклада-презентации)

Предлагаемое количество тем	10
Предел длительности контроля	Общее время 90 мин.

<p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам; - показал понимание темы, умение критического анализа информации; - продемонстрировал знание методов изучения ... и умение их применять; - обобщил информацию с помощью таблиц, схем, рисунков и т.д.; - сформулировал аргументированные выводы; - оригинальность и креативность при подготовке презента- 	маж 5 баллов
«5» (отлично), если	Задание выполнено полно-
«4» (хорошо) , если	Задание выполнено с не-
«3» (удовлетворительно), если	Обнаруживает знание и
«2» (неудовлетворительно), если	Обнаруживает недостаточный уровень знания, непонимание большей части

Конспект позволяет формировать и оценивать умения обучающихся по переработке информации.

Параметры оценочного средства (пример)

Тема «Индивидуально-психологические качества личности»	Источник конспектирования, полное биографическое описание
Предел длительности контроля	45 мин.
<p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оптимальный объем текста (не более одной трети оригинала); - логическое построение и связность текста; - полнота/ глубина изложения материала (наличие ключевых положений, мыслей); - визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки); - оформление (аккуратность, соблюдение структуры оригинала). 	маж 5 баллов
«5» (отлично), если	Задание выполнено полностью
«4» (хорошо) , если	Задание выполнено с незначи-
«3» (удовлетворительно), если	Обнаруживает знание и пони-
«2» (неудовлетворительно), если	Обнаруживает недостаточный уровень знания, непонимание большей части задания

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, 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. В ФОС приводится перечень тем, среди которых обучающийся может выбрать тему реферата.

Параметры оценочного средства (пример)

Предел длительности контроля	Защита: 10 мин выступление + ответы на вопросы.
Критерии оценки (собственно текста реферата и защиты): - информационная достаточность; - соответствие материала теме и плану; - стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат и др.); - наличие выраженной собственной позиции; - адекватность и количество использованных источников (7-10);	макс 5 баллов
«5» (отлично), если	Задание выполнено полно-
«4» (хорошо) , если	Задание выполнено с незна-
«3» (удовлетворительно), если	Обнаруживает знание и по-
«2» (неудовлетворительно), если	Обнаруживает недостаточный уровень знания, непонимание большой части задания

Оценивание результатов обучения на зачете

Зачет - процедура, проводимая по установленным правилам для оценки чьих - либо знаний, умений, компетенций по какому-либо учебному предмету, модулю и т.д. Процедура проведения зачета может быть организована по-разному.

Традиционный зачет предполагает выдачу списка вопросов, выносимых на зачет, заранее (в самом начале обучения или в конце обучения перед сессией).

Зачет может проходить и в иной форме, не основанной на вопросе- ответе: в форме деловой игры, защиты портфолио, проекта, а также в других формах.

Основные критерии устной части зачета могут быть, при использовании различных форм проведения зачета критерии могут быть пересмотрены, дополнены, конкретизированы с учетом специфики учебного материала и формируемых компетенций.

Преподаватель решает сам, в каком виде будет проходить проверка знаний: устный опрос, рефераты, письменные работы. Преподаватель также учитывает посещаемость и успеваемость студента на занятиях в течение семестра.

Уровень качества ответа студента на зачете определяется с использованием следующей системы оценок:

1. Оценка «зачтено» предполагает:

- Хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- Хорошее знание и владение методами и средствами решения задач;
- Последовательное изложение материала курса;
- Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- Достаточно полные ответы на вопросы при сдаче зачета;
- Умение использовать фундаментальные понятия из базовых дисциплин при ответе на зачете.

2. Оценка «не зачтено» предполагает:

- Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- Неумение решать задачи;
- Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов;
- Неумение использовать фундаментальные понятия из базовых дисциплин при ответах на зачете.

Оценивание результатов обучения на экзамене

Экзамен - процедура, проводимая по установленным правилам для оценки чьих - либо знаний, умений, компетенций по какому-либо учебному предмету, модулю и т.д. Процедура проведения экзамена может быть организована по-разному .

Традиционный экзамен предполагает выдачу списка вопросов, выносимых на экзамен, заранее (в самом начале обучения или в конце обучения перед сессией). Экзамен включает, как правило, две части: теоретическую (вопросы) и практическую (задачи, практические задания, кейсы и т.д.). Для подготовки к ответу на вопросы и задания билета, который обучающийся вытаскивает случайным образом, отводится время в пределах 30 минут. После ответа на теоретические вопросы билета, как правило, ему преподаватель задает дополнительные вопросы. Компетентностный подход ориентирует на то, чтобы экзамен обязательно включал деятельностный компонент в виде задачи/ситуации/кейса для решения.

Распределение вопросов и заданий по билетам приводится в ФОС и находится в закрытом для обучающихся доступе.

В традиционной системе оценивания именно экзамен является наиболее значимым оценочным средством и решающим в итоговой отметке учебных достижений обучающегося.

Параметры оценочного средства (пример по модулю «Социокультурные проблемы современной цивилизации»)

1 Оценка выполнения практического задания	Max 5 баллов
2 Оценка собеседования по теоретической части	
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	
«5» баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none">- показывает глубокое и полное категорий и концепций, необходимых для изучения социокультурных проблем (т.е. знание основного содержания учебного элемента (модуля));- проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для решения практических задач/заданий;- владеет навыками использования их в сфере профессиональной деятельности в поликультурной среде;- демонстрирует понимание важности приобретенных зна-
«4»баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none">- демонстрирует знание проблем и процессов, но допускает неточности в их объяснении;- способен оценивать некоторые социокультурные проблемы и процессы;- демонстрирует некоторые навыки использования социально-философского знания в будущей профессиональной деятельности;- демонстрирует понимание приобретенных знаний и умений для будущей профессиональной деятельности;

«3»баллов	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление о категориях и концепциях, необходимых для изучения социокультурных проблем; - испытывает сложности при выборе методов объяснения их; - может с трудом показать навыки использования социально-философского знания в будущей профессиональ-
-----------	---

Кроме того, экзамен может проходить и в иной форме, не основанной на вопросе- ответе: в форме деловой игры, защиты портфолио, проекта, а также в формах, описанных ниже.

Основные критерии устной части экзамена могут быть, при использовании различных форм проведения экзамена критерии могут быть пересмотрены, дополнены, конкретизированы с учетом специфики учебного материала и формируемых компетенций.

Таблица - Основные критерии оценки устного экзамена

Критерии Шкала оценивания

	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»
Владение специальной терминологией	Свободно владеет терминологией из различных разделов курса,	Владеет терминологией, делая ошибки; при неверном употреблении сам может их исправить	Редко использует при ответе термины, подменяет одни понятия другими, не всегда понимая различия
Глубина и полнота знания теоретических основ курса	Демонстрирует прекрасное знание предмета, соединяя при ответе знания из разных разделов, добавляя комментарии, пояснения, обоснования	Хорошо владеет всем содержанием, видит взаимосвязи, может провести анализ и т.д., но не всегда делает это самостоятельно без помощи экзаменатора	Отвечает только на конкретный вопрос, соединяет знания из разных разделов курса только при наводящих вопросах экзаменатора
Умение проиллюстрировать теоретический материал примерами	Отвечая на вопрос, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами	Может подобрать соответствующие примеры, чаще из имеющихся в учебных материалах	С трудом может соотнести теорию и практические примеры из учебных материалов; примеры не всегда правильные
Дискурсивные умения (если включены в результаты обучения)	Демонстрирует различные формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Владеет аргументацией, грамотной, лаконичной, доступной и понятной речью.	Присутствуют некоторые формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Хорошая аргументация, четкость, лаконичность ответов.	С трудом применяются некоторые формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Слабая аргументация, нарушенная логика при ответе, однообразные формы изложения мыслей.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

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, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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/24833>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) Дополнительная литература:

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. – 8-е изд. – М. : Инфра-М, 2014.
2. ГОСТ Р ИСО 9000: 2014. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2014.
3. ГОСТ Р ИСО 9001:2014. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Изд-во стандартов, 2014.
4. ГОСТ Р ИСО 9004: 2014. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2014.
5. Завьялов В. Н. Опыт участия ОАО «Русские краски» в конкурсе на соискание Премий Правительства Российской Федерации в области качества. / В. Н. Завьялов, М. В. Тучина // Сертификация. – 2011. – № 1.
6. Куликов Г.В. Японский менеджмент и теория международной конкурентоспособности. – М. : Экономика, 2014.
7. Мазур И. И., Шапиро В. Д. и др. Управление проектами: справочное пособие. / под. ред. И. И. Мазура. – М. : Высшая школа, 2014.
8. Премии Правительства РФ в области качества: рук. для организаций – участников конкурса 2012 года / федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – М., 2012.
9. Путь к совершенству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества : сб. ст. и докл. / И. В. Матвеева. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2011.
10. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества 2012 года : рек. для организаций – участников конкурса 2012 года. – М. : ВНИИС, 2012.
11. Статистические методы повышения качества : пер. с англ. / под ред. Х. Кумэ. – М. : Финансы и статистика, 2009.
12. Стивенсон В. Дж. Управление производством : пер. с англ. – М. : БИНОМ; Лаборатория базовых знаний, 2011.
13. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2011 г. № 184–ФЗ.
14. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции : сокр. пер. с англ. – М. : Экономика, 1986.
15. Цугель Т. М. Участие в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества – опыт эксперта // Сертификация. – 2011. – № 1.
16. Carly N. Jde. History of the Malcolm Baldrige Award // Quality Progress. – 1990. – N 3.
17. Criteria for Performance Excellence // Baldrige National Quality Programme. – 2011.
18. Evans J. R. The Management and Control of Quality. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing, 1999.

19. Постановление Правительства РФ от 15.08.2011 № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию» (ред. от 12.08.2013)
20. Постановление Правительства РФ от 26.01.2012 N 45 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности» (ред. от 15.06.2013)
21. Горбашко, Е.А. Управление качеством : [понятие качества и конкурентоспособности. Инструменты и технологии. Сертификация] : учеб. пособие / Е. А. Горбашко. - СПб.[и др.] : Питер, 2013. - 382 с.
22. Деева, В.А. Управление качеством : учеб. пособие / В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов. - М. : Юриспруденция, 2013. - 102 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Справочно-информационная система «Гарант», – Система «Гарант»
2. Базы данных справочно-информационных систем «Консультант плюс», - Общероссийская сеть распространения правовой информации (Консультант-Плюс).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Научно-электронная библиотека «Elibrary» -

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Использование современных образовательных технологий

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, образовательных учреждений, научных, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе НЧОУ ВО АЛСИ они составляют не менее определенного 20 процентов от всего объема аудиторных занятий.

Использование в учебном процессе активных и интерактивных форм занятий направлено на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся творческих способностей и самостоятельности (методы проблемного обучения, исследовательские методы, тренинговые формы и др.).

В процессе преподавания дисциплины применяются инновационные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей

Инновационные формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование раздела (перечислить те разделы, в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии)	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкость (час.) Очная/Заочная форма обучения
1	*Сущность качества и управление им	- интерактивная лекция (лекция-беседа, лекция-	36/8
3	Система управления качеством на предприятии		

5	Метрологическое обеспечение качества продукции	дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, использование проблемных вопросов, демонстрация слайдов презентации или учебных фильмов, лекция визуализация);	
9	*Стандартизация продукции в России		
<i>Итого 36/8 часов</i>			

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Основными целями применения ИКТ на занятиях по маркетингу являются:

- повышение мотивации к изучению предмета;
- совершенствование компетентности;
- увеличение объема экономических знаний;
- развитие способности и готовности к самостоятельному изучению предмета.

В процессе изучения дисциплины используются следующие информационные технологии: электронные глоссарии, словари и библиотеки; инновационная доска в комплекте со специальными УМК; программы Power Point для подготовки презентаций и др. С их помощью можно проводить: отработку произношения; обучение диалогической и монологической речи; обучение письму; отработку грамматических и лексических навыков. Они предназначены как для аудиторной, так и самостоятельной работы студентов.

Выбор методов и образовательных технологий для решения задач и достижения целей дисциплины «Маркетинга» обусловлен необходимостью обеспечивать требуемое качество обучения и сформировать у студентов комплекс общекультурных компетенций, необходимых для осуществления межличностного взаимодействия и сотрудничества в условиях межкультурной коммуникации.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: подготовка проектов с использованием компьютерных технологий.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для обеспечения учебной дисциплины необходимы: лингафонный кабинет, учебная, учебно-методическая литература, аудио-, видеоаппаратура; компьютер; проектор; ноутбук; инновационная доска.

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования «Армавирский лингвистический социальный институт», реализующее основную образовательную программу подготовки, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом вуза, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Обеспечение учебного процесса компьютерами предусматривает наличие не менее одного компьютера на 25 обучающихся.

При использовании печатных изданий вуз обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в читальном зале библиотеки в соответствии с объемом изучаемых учебных дисциплин. (23а, Библиотека; 26а, Читальный зал)

При использовании электронных изданий вуз обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерных классах (лабораториях), читальном зале библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых учебных

дисциплин.

Обеспеченность компьютерным временем с доступом в Интернет составляет не менее 200 часов в год на одного обучающегося.

	№ кабинета, Литер, Название	Оснащение
Б1.В.ОД.13 Управление качеством	4ж, Кабинет экономики и менеджмента; 1ж, Кабинет финансов, денежного обращения и кредитов; 3ж, Бухгалтерского учета, налогообложения и аудита; 30а, Лаборатория информатики; 51в, Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	комплекты тематических плакатов, учебно-методические стенды, (таблицы, карты, литература, справочно-правовая система «Гарант») 25 компьютеров, доступ в интернет, программы тестирования, коллекция файлов с материалами, поддерживающими изучение; интерактивная доска, проектор, видео-, аудио оборудование; 27 компьютеров доступ в интернет, программы тестирования, коллекция файлов с материалами, поддерживающими изучение; интерактивная доска, проектор, видео-, аудио оборудование; учебно-методические стенды, (таблицы, карты, литература, справочно-правовая система «Гарант»)

13. Особенности организации образовательного процесса по образовательной программе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Обучение по образовательным программам инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрено НЧОУ ВО АЛСИ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В НЧОУ ВО АЛСИ созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обу-

чения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья организацией при необходимости обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;

размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных орга-

низациях.

При получении высшего образования по образовательным программам обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

14. Перечень лицензионного программного обеспечения

Перечень лицензионного программного обеспечения, используемый в реализации ОПОП:

1. Windows 8.1
2. Linuxmint-17.1-cinnamon-32bit
3. Гарант АЭРО
4. Libreoffice