

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна Государственное образовательное автономное учреждение

Должность: Ректор высшего образования Курской области

Дата подписания: 26.09.2023 «Курская академия государственной и муниципальной службы»

Уникальный программный ключ:

4cf44b5e98f1c61f6308024618d072195c8a592b4f5cc475cc805a1a20354eb Кафедра государственного, муниципального управления и права

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

(подпись, ФИО)

« 30 » августа 2023 г.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством»

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Уровень подготовки: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки по УП: 2020

© Снедкова Ю.П., 2023.

© Курская академия государственной и муниципальной службы, 2023.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является обучение студентов основным методам и инструментам управления качеством.

Основные задачи учебной дисциплины:

- освоение методов и инструментария управления качеством;
- подготовка студентов к умелому использованию экономической, юридической, социальной и научно-технической литературой, необходимой для их интеллектуального роста и приобретения полезных качеств для будущей профессиональной деятельности;
- обучение студентов практическим методам и навыкам, необходимым для управления качеством.

2. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные принципы и концепции управления качеством, дискуссионные вопросы современной теории и практики менеджмента качества; содержание основной отечественной и зарубежной монографической литературы по теоретическим вопросам, связанным с управлением качеством,
- технологии организации рабочего времени, рационального применения ресурсов;
- современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

Уметь:

- использовать основные методы и технологии управления качеством;
- анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений;
- применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;
- моделировать бизнес-процессы с учетом требований качества.

Владеть:

- способами выявления, анализа и использования различной информации для принятия управленческих решений в области качества решений;
- методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов;
- способами оценки условий и последствий принимаемых управленческих решений
- методами реорганизации бизнес-процессов
- различными способами разрешения проблем управления качеством.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Управление качеством»:

ПК-14 - способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования.

ПК-17- владение методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление качеством» является составной частью образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Она входит в блок «Дисциплины по выбору» Б1. В.ДВ и находится в логической и содержательно-методической связи с дисциплинами «Теория организации» «Антикризисное управление».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем и

на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	8 семестр	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	1 (36)	1 (36)
лекции	0,5 (18)	0,5 (18)
практические (семинарские) занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
Самостоятельная работа	1 (36)	1 (36)
Контроль	--	--
Контрольные формы	Зачет	Зачет

4.2 Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	4 курс	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	0,2 (8)	0,2 (8)
лекции	0,1 (4)	0,1 (4)
практические (семинарские) занятия	0,1 (4)	0,1 (4)
Самостоятельная работа	1,7 (60)	1,7 (60)
Контроль (зачет)	0,1 (4)	0,1 (4)
Контрольные формы	Зачет	Зачет

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

5.1 Очная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (инд.) работа
			Всего	Лекций	Практ. (семинарские) занятия	Лабор. занятий	
1.	Основные определения курса управление качеством	8	4	2	2	-	4
2.	Качество и конкурентоспособность	8	4	2	2	-	4
3.	Этапы развития управления качеством	8	4	2	2	-	4
4.	Качество как объект управления	8	4	2	2	-	4
5.	Показатели качества и их оценка	8	4	2	2	-	4
6.	Методология управления качеством в организации состояния организации	8	4	2	2	-	4
7.	Анализ и учет затрат на качество	8	4	2	2	-	4
8.	Контроль качества	8	4	2	2	-	4
9.	Создание комплексных систем управления качеством	8	4	2	2	-	4
Контроль		-	-	-	-	-	-

Итого	72	36	18	18	-	36	
5.2 Заочная форма обучения							
№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудовое мкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (инд.) работа
			Всего	Лекций	Практ. (семина.) занятий	Лабор. занятий	
1	Основные определения курса управление качеством	8	2	2		-	6
2	Качество и конкурентоспособность	8	2		2	-	6
3	Этапы развития управления качеством	8	2	2		-	6
4	Качество как объект управления	6				-	6
5	Показатели качества и их оценка	6				-	6
6	Методология управления качеством в организации состояния организации	8	2		2	-	6
7	Анализ и учет затрат на качество	6				-	6
8	Контроль качества	8				-	8
9	Создание комплексных систем управления качеством	10				-	10
Контроль		4	-	-	-	-	-
Итого		72	8	4	4	-	60

5.3 Содержание семинарских (практических) занятий

Семинарское занятие № 1.

Тема «Основные определения курса управление качеством»

1. Качество как всеобщность свойств и характеристик изделия или услуги.
2. Социальный аспект качества.
3. Качество как экономическая категория.

Вопросы для самоконтроля

1. Определение понятий «качество» и «качество продукции».
2. В чем их смысловое отличие?
3. Сравнительный анализ понятий «качество» и «полезность».
4. Проанализируйте многоаспектность понятия «качество продукции».

Форма проведения и контроля: устный опрос

Семинарское занятие № 2.

Тема «Качество и конкурентоспособность»

1. Понятие конкуренции и конкурентоспособности.
2. Товар или услуга как предмет конкуренции.
3. Объекты конкуренции.
4. Качество как фактор конкурентоспособности.

Подготовка к семинарскому занятию предполагает создание медиа-презентации. Содержание презентации должно включать текстовый и графический материал, отражать основные вопросы

для самоконтроля по вопросу. Обязательна ссылка на источники – учебники, из которых взята информация. Последний слайд презентации – список использованных источников и литературы. По согласованию с преподавателем студент может предложить свою тему для презентации. Форма отчета – предоставление презентации в электронном виде в программе Power Point и защита на семинарском занятии.

Темы для презентации

1. В чем суть конкуренции?
2. Что является предметом конкуренции?
3. Посредством чего можно победить в конкурентной борьбе?
4. Приведите свой пример, когда качество продукции стало решающим фактором в победе над конкурентами.

Форма проведения и контроля: устный опрос, презентации

Семинарское занятие № 3.

Тема «Этапы развития управления качеством»

1. Основные этапы развития науки.
2. Эволюция составляющих качества.
3. Контроль качества. Обеспечение качества. Стоимость качества.
4. Системное управление качеством.

Подготовка к семинарскому занятию подразумевает подготовку и защиту рефератов. Примерная тематика представлена ниже. Объем реферата – 10-15 листов печатного текста. Защита реферата носит публичный характер.

По согласованию с преподавателем студент может предложить свою тему для реферата.

Тематика рефератов:

1. Этапы становления управления качеством продукции.
2. Принципы ранней системы управления качеством
3. Эволюция составляющих качества
4. Эволюция управления качеством: исторический аспект.
5. Эволюция управления качеством и экономическая наука.
6. Контроль качества.
7. Обеспечение качества.
8. Стоимость качества.
9. Системное управление качеством.

Форма проведения и контроля: устный опрос, рефераты

Семинарское занятие № 4.

Тема «Качество как объект управления»

1. Понятие качества как объекта управления
2. Сравнительный анализ понятий «обеспечение качества» и «управление качеством»
3. Основные процедуры обеспечения качества.
4. Организационные системы управления качеством.

Вопросы для устного собеседования

1. Дайте анализ понятиям «обеспечение качества», «управление качеством», «общее руководство качеством», «всеобщее руководство качеством».
2. Соотношение между понятиями «обеспечение качества» и «управление качеством».
3. Основные составные элементы процесса управления.
4. Для чего нужна система документации?

Форма проведения и контроля: устный опрос, дискуссия

Семинарское занятие № 5.

Тема «Показатели качества и их оценка»

1. Понятие качества продукции

2. Основные показатели качества продукции.
3. Абсолютные и относительные показатели качества
4. Единичные и комплексные показатели качества

Формой семинарского занятия является контрольная работа по вопросам занятия.

Вопросы для контрольной работы

1. Проанализируйте отличия свойств от признака продукции.
2. Рассмотрите суть понятия «показатель качества продукции».
3. Проанализируйте взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества.
4. Какие виды показателей качества вы знаете? Охарактеризуйте их
5. Что такое квалиметрия? Какие ее основные методы вы знаете?
6. Рассмотрите понятия «градация», «класс», «сорт» «срок службы» и «срок годности».

Форма проведения и контроля: устный опрос, контрольная работа

Семинарское занятие № 6.

Тема «Методология управления качеством в организации»

1. Маркетинговый подход к управлению качеством.
2. Единая система управления качеством.
3. Функции и принципы управления качеством.
4. Петля качества. Пирамида системы обеспечения качества. Спираль качества.

Подготовка к семинарскому занятию включает написание эссе. Объем эссе - 2 листа 14 штрифтом. Оформляется в печатном виде. Должно отражать самостоятельные мысли студента или развивать идеи, которые были взяты из указанных (цитируемых в работе) источников.

По согласованию с преподавателем студентом может быть предложена своя тема для эссе в рамках темы семинарского занятия.

Темы для написания эссе

1. Анализ метода, основанного на маркетинговом подходе.
2. Анализ определения термина «система управления качеством продукции».
3. Анализ терминов «петля качества» и «спираль качества».
4. Условия превращения петли качества в спираль качества.
5. Функции контроля качества.

Форма проведения и контроля: устный опрос, эссе

Семинарское занятие № 7.

Тема «Анализ и учет затрат на качество»

1. Определение оптимального уровня затрат на качество.
2. Цепочка формирования затрат
3. Создание стоимости продукции.
4. Классификация затрат на обеспечение качества продукции

Подготовка к семинарскому занятию подразумевает подготовку и защиту рефератов.

Примерная тематика представлена ниже. Объем реферата – 10-15 листов печатного текста.

Защита реферат носит публичный характер.

По согласованию с преподавателем студентом может быть предложена своя тема для реферата в рамках темы семинарского занятия.

Тематика рефератов:

1. Основные затраты на качество продукции
2. Определение оптимального уровня затрат на качество.
3. Основные элементы цепочки формирования затрат
4. Создание стоимости продукции: ключевые этапы
5. Классификация затрат на обеспечение качества продукции
6. Взаимосвязь цены и качества продукции.
7. Соотношение экономического и маркетингового подхода к качеству продукции.

Форма проведения и контроля: устный опрос, рефераты

Семинарское занятие № 8.

Тема «Контроль качества»

1. Контроль качества как функция в процессе управления качеством.
2. Классификация видов контроля.
3. Мониторинг качества.
4. Методы контроля.
5. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные карты.

Вопросы для устного собеседования:

1. Контроль качества как функция в процессе управления качеством.
2. Классификация видов контроля. Мониторинг качества.
3. Методы контроля.
4. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные карты.

Тестовое задание

1. На каком этапе развития управления качеством качество продукции позволяло предприятию лишь выдерживать высокую конкуренцию?
 - A. Этап контроля качества.
 - B. Этап обеспечения качества.
 - C. Этап, характеризующийся стоимостным аспектом качества.
 - D. Этап системного управления качеством.
2. Что позволяет быть уверенным в соответственном уровне качества продукции как внутри организации, так и у потребителя?
 - A. Общее руководство качеством.
 - B. Обеспечение качества.
 - C. Всеобщее руководство качеством.
 - D. Управление качеством.
3. Какой школе менеджмента соответствует время возникновения «концепции контроля качества продукции»?
 - A. Школа человеческих отношений.
 - B. Научная школа управления.
 - C. Классическая школа.
 - D. Школа научного управления.
4. Какой вид контроля используется там, где необходимо добиться очень высокого качества, и требует значительных затрат на его проведение?
 - A. Первичный.
 - B. Сплошной.
 - C. Выборочный.
 - D. Ручной.
 - E. Входной.
 - F. Приемочный.
5. Какой статистический метод можно назвать «рыбий скелет»?
 - A. Парето
 - B. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.
 - C. Диаграмма рассеивания.
 - D. Гистограмма.
6. По какому признаку осуществляется статистический приемочный контроль, если контроль единиц продукции осуществляется с разделением их на годные и дефектные, т. е. на две группы?
 - A. По альтернативному признаку.

- В. По качественному признаку.
- С. По количественному признаку.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование

Семинарское занятие № 9.

Тема «Создание комплексных систем управления качеством»

1. Сущность и содержание принципов организации.
2. Принципы организации по степени обоснованности, по степени универсальности, по способу реализации, по масштабу действия.
3. Принципы статической организации
4. Принципы динамической организации
5. Принципы соответствия
6. Принципы оптимальности

Вопросы для контрольной работы:

1. Дайте характеристику комплексного управления качеством.
2. Рассмотрите состав комплексного плана.
3. Охарактеризуйте особенности тотального управления качеством.
4. Выявите назначение и состав стандартов ИСО 9000.
5. Рассмотрите взаимосвязь международных стандартов по управлению качеством.
6. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к системе управления качеством.
7. Что является основой системы управления качеством?

Форма проведения и контроля: устный опрос, контрольная работа

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

Развитие самостоятельности как качества личности является одной из важнейших задач обучения. Термин «самостоятельность» обозначает такое действие человека, которое он совершает без непосредственной или опосредованной помощи другого человека, руководствуясь лишь собственными представлениями о порядке и правильности выполняемых операций.

Самостоятельная работа обучающихся по усвоению учебного материала может выполняться в читальном зале библиотеки, учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, дома. Обучающийся подбирает научную и специальную монографическую и периодическую литературу в соответствии с рекомендациями преподавателя или самостоятельно.

При организации самостоятельной работы с использованием технических средств, обеспечивающих доступ к информации (компьютерных баз данных, систем автоматизированного проектирования и т.п.), должно быть предусмотрено и получение необходимой консультации или помощи со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа требует наличия информационно-предметного обеспечения: учебников, учебных и методических пособий, конспектов лекций. Методические материалы должны обеспечивать возможность самоконтроля обучающихся по блоку учебного материала или предмета в целом.

Творческий подход преподавателя к осмыслению (интериоризации) приведенной информации поможет созданию оптимальных условий для использования понятия «самостоятельность» не только как формы организации учебного процесса, но и как одного из недостаточно раскрытых резервов категории «познавательная деятельность» в обучении.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Составьте схему взаимосвязей учебной дисциплины «Управление качеством» с другими науками и учебными дисциплинами.

Задание 2. Составьте таблицу сравнения понятий «управление качеством» и «обеспечение качества» (сходства и различия).

Задание 3. Составьте структурно-логическую схему процесса формирования системы качества продукции.

Задание 4.

Подберите статьи (в периодических изданиях и в сети интернет) по любой теме семинарского занятия, подготовьте их рецензию (обзор) и представьте для обсуждения.

Задание 5.

Составьте глоссарий по теме любого семинарского занятия

Задание 6.

Оформите в таблицу классификацию методов управления качеством

- по частоте использования

- по простоте использования

- по затратам

Задание 7.

Составьте библиографический справочник по дисциплине (5-10 персоналий)

Задание 8.

Проанализируйте существующие рефераты в сети на тему любого семинарского занятия, оцените их.

Задание 9.

Напишите свой вариант плана лекции на любую тему из курса.

Задание 10.

Составьте тестовые задания по темам 2, 3, 9. Вопросы должны носить закрытый характер.

Задание 11.

Разработайте кейс по любой теме семинарского занятия.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Качество как всеобщность свойств и характеристик изделия или услуги.
2. Социальный аспект качества.
3. Качество как экономическая категория.
4. Понятие конкуренции и конкурентоспособности.
5. Товар или услуга как предмет конкуренции.
6. Объекты конкуренции.
7. Качество как фактор конкурентоспособности.
8. Основные этапы развития науки.
9. Эволюция составляющих качества.
10. Контроль качества.
11. Обеспечение качества.
12. Стоимость качества.
13. Системное управление качеством.
14. Обеспечение качества.
15. Организационные системы управления качеством.
16. Показатель качества продукции.
17. Абсолютные и относительные показатели.
18. Единичные и комплексные показатели.
19. Маркетинговый подход к управлению качеством.
20. Единая система управления качеством.
21. Функции и принципы управления качеством.
22. Петля качества.
23. Пирамида системы обеспечения качества.
24. Спираль качества.
25. Определение оптимального уровня затрат на качество.
26. Цепочка формирования затрат и создание стоимости продукции.

27. Классификация затрат на обеспечение качества.
28. Контроль качества как функция в процессе управления качеством.
29. Классификация видов контроля. Мониторинг качества.
30. Методы контроля.
31. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
32. Диаграмма Парето.
33. Контрольные карты.
34. Нормативно-правовая база управления качеством.
35. Правовая защита потребителя.
36. Сертификация продукции.

7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Наименование разделов, тем	Код формируемой компетенции (или ее части)	Образовательные технологии (очная/заочная формы)	Этап освоения компетенции (или ее части)
Основные определения курса управление качеством	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Качество и конкурентоспособность	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/семинарское занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Этапы развития управления качеством	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Качество как объект управления	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Показатели качества и их оценка	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Методология управления качеством в организации состояния организации	ПК-14	лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа/семинарское занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-17		Промежуточный
Анализ и учет затрат на	ПК-14	самостоятельная	Промежуточный

качество	ПК-17	работа/самостоятельная работа	Промежуточный
Контроль качества	ПК-14	самостоятельная	Промежуточный
	ПК-17	работа/самостоятельная работа	Промежуточный
Создание комплексных систем управления качеством	ПК-14	самостоятельная	Промежуточный
	ПК-17	работа/самостоятельная работа	Промежуточный

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Код компетенции	Показатели и критерии оценивания на различных этапах формирования			Оценочные средства
		Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)	
1.	ПК-14	Знать: основные принципы и концепции управления качеством Уметь: использовать основные методы и технологии управления качеством: Владеть: способами анализа информации для принятия управленческих решений в области качества решений;	Знать: дискуссионные вопросы современной теории и практики менеджмента качества; Уметь: моделировать бизнес-процессы с учетом требований качества. Владеть: -различными способами разрешения проблем управления качеством.	Знать: основные принципы и концепции управления качеством, дискуссионные вопросы современной теории и практики менеджмента качества; содержание основной отечественной и зарубежной монографической литературы по теоретическим вопросам, связанным с управлением качеством Уметь: использовать основные методы и технологии управления качеством: моделировать бизнес-процессы с учетом требований качества. Владеть: способами выявления,	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование

				анализа и использования различной информации для принятия управленческих решений в области качества решений;	
2.	ПК-17	Знать: технологии организации рабочего времени Уметь: анализировать взаимосвязи между функциональным и стратегиями компаний Владеть: методами самоорганизации рабочего времени	Знать: технологии рационального применения ресурсов Уметь: моделировать бизнес-процессы с учетом требований качества. Владеть: методами рационального применения ресурсов	Знать: технологии организации рабочего времени, рационального применения ресурсов Уметь: анализировать взаимосвязи между функциональным и стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; моделировать бизнес-процессы с учетом требований качества. Владеть: методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование

7.3 Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Критерии		Результат
	Устный ответ	Тестирование	
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	от 100 до 75% правильных ответов	зачтено

	<p>конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано 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 «5», 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. 	от 75% до 50 % правильных ответов	зачтено
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по 	от 50% до 35% правильных ответов	зачтено

	<p>рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - 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, - отказ от ответа или отсутствие ответа 	менее 35% правильных ответов	не зачтено

7.4 Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, применяемые для оценки знаний, умений и навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Управление качеством: объект, предмет и задачи курса.
2. Эволюция подходов к управлению качеством.
3. Сущность всеобщего управления качеством (TQM).
4. Основные принципы концепции TQM: фокусирование на потребителях.
5. Основные принципы концепции TQM: акцент на процесс.
6. Основные принципы концепции TQM: непрерывное улучшение. Улучшения типа «кайри» и «кайзен».
7. Основные принципы концепции TQM: вовлечение работников и базирование решений только на фактах.
8. Краткое сравнение основных положений традиционного менеджмента и TQM.
9. Классификация показателей качества. Показатели назначения, надежности, технологичности.
10. Классификация показателей качества. Показатели стандартизации и унификации. Эргономические показатели.
11. Классификация показателей качества. Показатели транспортабельности, безопасности. Эстетические и экологические показатели.
12. Квалиметрия и определение уровня качества продукции. Методы (шкалы) определения уровня качества.
13. Методы и подходы управления качеством.

14. Методы стимулирования. «Кружки качества».
15. Методы стимулирования. Метод самоконтроля.
16. Инструменты управления качеством. Диаграмма Ишикавы.
17. Инструменты управления качеством. Контрольные листки
18. Инструменты управления качеством. Гистограммы.
19. Инструменты управления качеством. Диаграммы разброса.
20. Инструменты управления качеством. Анализ Парето.
21. Инструменты управления качеством. Стратификация.
22. Инструменты управления качеством. Контрольные карты.
23. Управление затратами на управлении качеством.
24. Мотивация в системах качества.
25. Новейшая философия качества. Управление процессом и его стадии. Положения концепции Э.Деминга.
26. Управление качеством сервисных продуктов. Модель «5-ти разрывов».
27. Управление качеством сервисных продуктов. Классификатор важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей.
28. Управление качеством сервисных продуктов. Политика руководства компании в области качества.
29. Качество как элемент политики государства.
30. Основные положения и требования системы менеджмента качества ISO.

Задания к зачету

Задание 1.

Перечислите наиболее интересные для вас новые инструменты управления качеством, предназначенные для работы с вербальной информацией.

Задание 2.

Приведите пример стрелочной диаграммы в виде диаграммы Гантта.

Задание 3.

Почему именно гистограмму выбрали в качестве инструмента контроля качества?

Задание 4.

Какие характеристики рассеяния случайной величины вам известны и как их можно вычислить?

Задание 5.

Аргументировано докажите почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя.

Задание 6.

Объясните, почему качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.

Задание 7.

Покажите на примерах какое значение имеет повышение качества для российских организаций.

Задание 8.

Определите действия высшего руководства необходимые организации после успешного завершения проекта, осуществленного в рамках процесса постоянного улучшения.

Типовые задания бланкового тестирования для промежуточной аттестации

Вариант 1.

1. К объектам управления качеством относятся:

- а) Продукция;
- б) Процессы;
- в) Отделы технического контроля предприятия;
- г) Работники.

2. К субъектам управления качеством относятся:

- а) Продукция;

- б) Процессы;
- в) **Отделы технического контроля предприятия;**
- г) **Центр менеджмента качества предприятия.**

3. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:

- а) Приобретение сырья и комплектующих;
- б) **Выработка управленческих решений по управлению качеством;**
- в) Упаковка продукции.

4. Стандарт, в котором изложены основные требования к построению, изложению, оформлению и обозначению национальных стандартов РФ, входит в систему стандартов:

- а) Единая система конструкторской документации
- б) Единая система программной документации
- в) **Национальная система стандартизации**
- г) Государственная система обеспечения единства измерений

5. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

- а) Характеристика или свойство, присущее объектам
- б) **Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям**
- в) Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

6. Найдите соответствие:

а) качество	а) действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.
б) управление качеством	б) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

7. Найдите соответствие:

а) контроль	а) установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.
б) стандартизация	б) процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

8. Найдите соответствие:

а) унификация	а) деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.
б) сертификация	б) действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

9. Найдите соответствие:

а) Теория «Y»	а) характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.
б) Теория «X»	б) соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

10. Найдите соответствие:

а) Система «ДЖИТ»	а) последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).
б) Цикл Деменга	б) комплекс управленческих действий ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

11. Расположите последовательно этапы развития теории управления качеством

- а) фаза отбраковки;
- б) фаза контроля качества;
- в) фазы управления качеством;
- г) фаза менеджмента качества.

12. Расположите последовательно этапы управления качеством:

- а) принятие решения «что производить» и подготовка технических условий;
- б) проверка готовности производства и распределение организационной ответственности;
- в) процесс изготовления продукции и предоставления услуг;
- г) устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем;
- д) разработка долгосрочных планов по качеству;
- е) реализация стратегии.

13. Расположите последовательно этапы технического контроля

- а) получение первичной информации о фактическом состоянии объекта контроля, контролируемых признаках и показателях;
- б) получение вторичной информации – отклонений от заданных параметров путем сопоставления первичной информации с запланированными критериями, нормами и требованиями;
- в) подготовка информации для выработки соответствующих управляющих воздействий на объект, подвергающийся контролю

14. Расположите по значимости нормативные акты, регулирующие государственную систему сертификации

- а) Закон защиты прав потребителей;
- б) Закон о сертификации продукции и услуг;
- в) Государственные нормативные акты по организации и обеспечению сертификации;
- г) Нормативные акты процесса сертификации конкретной продукции;
- д) Система управления качеством фирмы.

15. Расположите по возрастанию элементы теории иерархии потребностей:

- а) физиологические,
- б) безопасность,

- в) социальная,
- г) самоуважение,
- д) потребность личного совершенствования.

16. Цикл _____ – последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).

17. _____ – постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование.

18. Методы управления качеством делят на _____ и _____.
методы включают анализ и синтез, а также метод научной абстракции, которые применяются при исследовании определенных проблем в области управления качеством. Однако особое значение имеют _____ методы.

19. Стандарт ИСО предусматривает _____ этапов жизненного цикла продукции.

20. _____ - это наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

Вариант 2.

1. Один из составных элементов механизма управления качеством производства

- А) система контроля качества
- Б) политика инновационных разработок
- В) менеджмент контроля качества.

2. Основной стандарт, на основе которого создается стандарт менеджмента качества (СМК)

- А) ИСО 9006:2000
- Б) ИСО 9005:2000
- В) ИСО 9000:2000

3. Что является процессным подходом?

- А) принцип организации
- Б) миссия организации
- В) политика качества производства

4. Что подразумевается под понятием «процесс»?

- А) получение конечной продукта
- Б) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выходы
- В). управляющая деятельность с входами и выходами

5. Какие процессы называют обеспечивающими?

- А) предоставления информации
- Б) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции
- В) повышения производительности производства

6. Найдите соответствие

а) Продукция	а) результат взаимодействия исполнителя и его средств труда с заказчиком по поводу удовлетворения потребностей последнего.
б) Услуга	Б) совокупность материальных ценностей, существенный материальный результат производственной, хозяйственной, трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, придающими способность удовлетворять определенную потребность

7. Найдите соответствие

а) Объекты управления качеством продукции	а) показатели качества продукции, факторы и условия, процессы формирования качества продукции
---	---

б) Субъекты управления качеством продукции	б) органы управления и отдельные лица, реализующие функции управления в соответствии с принципами и методами
--	--

8. Найдите соответствие

Признак классификаций показателей	Группы показателей качества продукции
а) по количеству характеризующих свойств	а) единичные комплексные интегральные
б) по характеризующим свойствам	б) в натуральных единицах
в) по способу выражения	в) назначения надежности экономичности эргономичности технологичности стандартизации и унификации
г) по этапам определения значений показателей	г) прогнозные проектные производственные эксплуатационные

9. Найдите соответствие

Признак классификации методов определения значений показателей качества продукции	Методы получения информации
а) по способам получения информации	а) традиционный, экспертный, социологический
б) по источникам получения информации	б) экспериментальный, расчетный, органолептический

10. Найдите соответствие

а) исправление	а) внедрите процессы
б) план	б) постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями и сообщайте о результатах
в) проверка	в) предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов
г) реализация	г) разрабатывайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей

11. Расположите последовательно этапы жизненного цикла организации

1. техническая подготовка производства
2. процесс изготовления продукции
3. учет и финансовая деятельность
4. контроль качества работы и продукции
5. входной контроль
6. организация, мотивация и оплата труда
7. послепродажное обслуживание

12. Расположите последовательно этапы цикла Деминга (PDCA)

1. планирование

2. управляющее воздействие
3. реализация
4. контроль

13. Расположите последовательно исторические этапы развития обеспечения качества продукции

1. индивидуальный контроль качества
2. цеховой контроль качества
3. всеобщий менеджмент качества
4. комплексное управление качеством
5. статистический контроль качества
6. приемочный контроль качества

14. Расположите последовательно составляющие алгоритма оценки уровня качества

1. выбор метода оценки уровня качества
2. выбор номенклатуры показателей качества и способа их определения
3. определение цели оценки уровня качества
4. определение показателей качества
5. выбор базовых показателей
6. оценка уровня качества

15. Расположите последовательно этапы жизненного цикла продукции (петля качества)

- 1 маркетинг
- 2 материально-техническое снабжение
- 3 подготовка и разработка производственных процессов
- 4 контроль, проведение испытаний
- 5 реализация продукции
- 6 техническая помощь и обслуживание
- 7 утилизация
- 8 монтаж и эксплуатация
- 9 упаковка и хранение продукции
- 10 производство
- 11 проектирование, разработка технических средств
16. отвечает за политику организации в сфере качества.
17. Основная задача аудиторской проверки СМК состоит в оценке _____
18. Субъектом управления качеством выступает _____
19. Бизнес-процессы направлены на _____
20. Дерево процессов – это _____

Кейс – задания

Кейс 1.

Определить стоимость сертификации системы качества в открытом акционерном обществе (ОАО “Цитрон”).

Характеристика ситуации: численность рабочих ОАО “Цитрон” - 600 человек, система качества разработана в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9002-96.

При положительных результатах первоначальной сертификации орган по сертификации выдает предприятию сертификат соответствия сроком на 3 года. При этом раз в полугодие ежегодно предусмотрено проведение проверки в рамках инспекционного контроля стоимостью 2000 рублей. Средняя дневная ставка специалиста органа по сертификации составляет 100 рублей. Норматив начислений на заработную плату - 38,5%. Коэффициент накладных расходов - 200%. Уровень рентабельности - 35%.

Кейс 2.

По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества электроламп нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов.

Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт.

Кейс 3.

Расчет цены продукции

Определите цену, по которой следует реализовать продукцию потребителю, чтобы иметь экономический эффект от сделки не ниже чем у предприятия-изготовителя, если известно, что: изготовитель продавал продукцию по цене 300 д.е.; затраты на изготовления составляют 35% от этой цены; расходы посредников составили 25% от продажной цены

Кейс 4.

Производственная структура предприятия включает следующие процессы: литейные, кузнечные, механической обработки, сборки, испытания готовой продукции, материально-технического обеспечения производства, организации энергетического, инструментального, ремонтного, транспортного и складского хозяйств.

Задание: изобразите графически производственную структуру предприятия с выделением основных, вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств.

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

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести контрольный опрос, письменные тестовые задания, разбор конкретных ситуаций, решение кейс-заданий, ситуационных задач, дискуссии, собеседование, рефераты, доклады, деловые и ролевые игры, компьютерные симуляции и т.д.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение, как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов)/модуля (модулей). Промежуточная аттестация позволяет оценить совокупность знаний, умений и навыков, уровень сформированности компетенций (или их частей).

Основные формы промежуточной аттестации: зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования или в форме устного ответа на вопросы билета. Тестовое задание состоит из 20 вопросов и 2 практических заданий. Для проверки знаний используются вопросы и задания в закрытой форме, открытой форме, на определение правильной последовательности, на определение соответствия. Уровень сформированности компетенций (или их частей) проверяется с помощью практических заданий (ситуационных, производственных задач, кейс-заданий).

Билет по структуре состоит из 3 вопросов: 2 теоретических вопросов и одного практического задания. Вопросы формируются по темам (модулям) учебной дисциплины, практическое задание направлено на определение уровня освоения обучающимися компетенций.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности носит комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

Связи формируемых компетенций с модулями, разделами (темами) дисциплины обеспечивают возможность реализации для текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплине и итогового контроля объективных оценочных средств. Формат оценочных материалов позволяет определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций (или их частей). В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в Академии используются:

- «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Список методических указаний, используемых в образовательном процессе - представлен в п. 10;

- Оценочные средства, представленные в рабочей программе дисциплины.

Привязка оценочных средств к контролируемым компетенциям, модулям, разделам (темам) дисциплины приведена в таблице.

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства		Способ контроля
			текущий контроль по дисциплине	промежуточная аттестация по дисциплине	
1	Тема 1	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
2	Тема 2	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, презентации, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
3	Тема 3	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, рефераты, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
4	Тема 4	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, дискуссия, задания для	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое	Устно, письменно
5	Тема 5	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, контрольная работа, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

6	Тема 6	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, эссе, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
7	Тема 7	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, рефераты, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
8	Тема 8	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, тестирование, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
9	Тема 9	ПК-14 ПК-17	Устный опрос, контрольная работа, задания для самостоятельной работы, вопросы для самостоятельного изучения	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

8. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>

Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>

8.2 Дополнительная литература

Фрейдина, Е. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — 978-5-7014-0847-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>

Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>

Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ,

9. Ресурсы информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. <http://orgmanagement.ru>
2. <http://ecsocman.hse.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа на лекции является очень важным видом студенческой деятельности для изучения дисциплины «Управление качеством», т.к. лектор раскрывает важные теоретические и практические аспекты дисциплины.

Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку.

Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание студента на важных сведениях. Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Ознакомление с темами и планами практических (семинарских) занятий. Конспектирование источников. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение задач. Устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций бакалавров.

По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать

нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий, работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты; выполнение творческих заданий).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает: соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); дифференциацию контрольно- измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; защита отчетов о проделанной работе.

Методические указания по выполнению тестовых заданий

Тест - это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия. Тестирование ставит целью оценить уровень освоения студентами дисциплины в целом, либо её отдельных тем, а также знаний и умений, предусмотренных компетенциями. Тестирование проводится для студентов всех форм обучения в письменной либо компьютерной форме. Соответственно, тестовые задания могут быть либо на бумажных носителях, либо в компьютерной программе. Сама

процедура тестирования занимает часть учебного занятия (10 минут). Для выполнения тестовых заданий студент должен повторить теоретический материал, изложенный на лекциях и рассмотренный на практических занятиях.

Методические указания по написанию доклада

Доклад – это один из видов монологической речи, публичное, развернутое сообщение по определенному вопросу, основанное на привлечении документальных данных. Цель доклада – передача информации от студента аудитории. Отличительной чертой доклада является использование документальных источников, которые ложатся в основу устного или письменного сообщения. Тема доклада должна быть либо заглавной в проблематике всего семинара, либо дополнять содержание основных учебных вопросов, либо посвящаться обзору какой-либо публикации, статистического материала и т.д., имеющих важное значение для раскрытия обсуждаемых вопросов семинара и формирования необходимых компетенций выпускника.

После выбора темы доклада составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты социологических исследований и т.п.). Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования на семинаре. Доклад должен отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут по плану. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада. Рекомендуемый объем 3-5 страниц компьютерного (машинописного) текста. К докладу студент готовится самостоятельно, определив предварительно с преподавателем тему доклада, а также проработав вопрос о его структуре. Необходимо обращение к специальной литературе по теме доклада, в том числе и литературе, не указанной в данной рабочей программе. Если в процессе подготовки доклада у студента возникают затруднения, они могут быть разрешены на консультации с преподавателем.

По наиболее сложным вопросам на доклад может быть отведено и более продолжительное время. В обсуждении докладов принимают участие все присутствующие на семинаре студенты.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачеты проводятся с записью «зачтено» в зачетной книжке. залогом успешной сдачи зачета является систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачетов. Специфической задачей студента в период сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу.

Основное в подготовке к сдаче зачета – это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

По завершению изучения дисциплины сдается зачет.

В период подготовки к зачету студент вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета.

Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Управление качеством» студенты должны принимать во внимание, что все основные категории курса, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса (включая программное обеспечение и информационные справочные системы)

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1	Основные определения курса управление качеством	
2	Качество и конкурентоспособность	
3	Этапы развития управления качеством	Презентация «Основные этапы развития систем качества»
4	Качество как объект управления	
5	Показатели качества и их оценка	
6	Методология управления качеством в организации состояния организации	
7	Анализ и учет затрат на качество	Презентация «Методы анализа затрат на качество»
8	Контроль качества	
9	Создание комплексных систем управления качеством	

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>

2. Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru>
3. Сервис полнотекстового поиска по книгам <http://books.google.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс- договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные занятия по дисциплине «Управление качеством» проводятся в учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 9 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	<p>Рабочие места студентов: стулья, парты. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная меловая доска, переносной проектор BenQMS 504, экран для проектора. Переносной нетбук ASUS-X101CH.</p> <p>Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные стенды: «Структура финансов региона», «Повышение эффективности региональной экономики», «Структура региональной экономики», «Инструменты управления региональной экономикой», «Источники информации для принятия управленческих решений», «Ресурсный потенциал региона», «Функции налогов». Плакаты: «Структура бизнес-плана предприятия», «Производственные финансовые инструменты».</p>
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15 помещение для самостоятельной работы.	<p>Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.</p>
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также

сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся (*из перечисленного следует указать только то, что реально соответствует данной дисциплине*).

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.