

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»**
(ГОУ ВО КРАГС_иУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 38.03.02 Менеджмент
(решение Ученого совета
от 15.06.2023 № 10)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки – *38.03.02 Менеджмент*

Направленность (профиль) – *«Управление инвестиционными проектами»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная, заочная*

Год начала подготовки – 2023

Сыктывкар
2023

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями:

– Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 № 970;

– Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

– профессионального стандарта «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16.04.2018 г. № 239н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 08.05.2018 г., регистрационный № 51016);

– учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление инвестиционными проектами».

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ**1. Цель и задачи учебной дисциплины****1.1. Цель изучения учебной дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование базовой системы теоретических знаний и основных практических навыков в области управления качеством продукции и услуг.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством» являются:

- сформировать понимание процесса управления качеством продукции и услуг;
- ознакомить с моделями и инструментарием менеджмента качества, применяемыми как в производственной сфере, так в компаниях сферы услуг.
- сформировать базовые навыки в области создания и развития систем менеджмента качества в организации.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Управление качеством» направлено на формирование следующих компетенций:

1) профессиональные:

- ПК-1. Способен оценивать тенденции и закономерности развития внешней и внутренней среды и ее влияние на результаты хозяйственной деятельности организации в текущей и долгосрочной перспективе.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Управление качеством» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) профессиональные:

Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций	Основание (профессиональный стандарт)
ПК-1 Способен оценивать тенденции и закономерности развития внешней и внутренней среды и ее влияние на	ПК-1. И-1. Проводит необходимые для решения управленческих задач организации исследования	ПК-1.И-1.3-1 Знает особенности внешней и внутренней среды организации, влияющие на ее деятельность	Профессиональный стандарт «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденный приказом Министерства труда и
		ПК-1.И-1.У-1. Умеет	

результаты хозяйственной деятельности организации в текущей и долгосрочной перспективе	внешней и внутренней среды с использованием современных информационных технологий	оценивать влияние внешней и внутренней среды организации на результаты ее деятельности	социальной защиты Российской Федерации от 16 апреля 2018 г. № 239н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 08 мая 2018 г., регистрационный № 51016)
		ПК-1.И-1.У-2. Умеет использовать информационные современные технологии для исследования внешней и внутренней среды организации	
	ПК-1.И-2. Оценивает и прогнозирует закономерности развития внешней и внутренней среды бизнеса	ПК-1.И-2.3-1. Знает особенности и закономерности развития внутренней и внешней среды организации	
		ПК-1.И-2.3-2. Знает методы оценки внутренней и внешней среды организации	
		ПК-1.И-2.У-1. Умеет использовать методы оценки внешней и внутренней среды организации в профессиональной деятельности	
ПК-1.И-2.У-2. Умеет разрабатывать прогнозы развития внешней и внутренней среды организации			

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплины «Управление качеством»:

Должен знать:

- теоретические и методологические основы управления качеством продукции и услуг;
- специфику управления качеством на рынке товаров и услуг;
- инструменты и методы оценки качества услуг;
- основные системы менеджмента качества и способы их формирования;
- положения стандартов в области менеджмента качества;
- возможности для формирования устойчивых конкурентных преимуществ компаний на основе менеджмента качества.

Должен уметь:

- проводить оценку качества услуг;
- разрабатывать план мероприятий по внедрению системы менеджмента качества (СМК) в деятельность организации;
- использовать методы, приемы, инструментарий управления качеством в организации;

- планировать и оценивать результаты функционирования СМК;
- работать со стандартами ИСО 9000, анализировать их;
- устанавливать риски и опасности, возникающие в организациях в области качества;
- разрабатывать требования к новой продукции/услуге и выявлять её отличительные признаки.

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	36,25
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	35,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>тест</i>
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	18,25
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	53,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75

<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>тест</i>
Общая трудоёмкость дисциплины:	
часы	72
зачётные единицы	2

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	14,25
Аудиторные занятия (всего):	14
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	57,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	53,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>тест</i>
Общая трудоёмкость дисциплины:	
часы	72
зачётные единицы	2

4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Составные элементы менеджмента качества (ПК-1)	Структура менеджмента качества и ее составные элементы. Цели и задачи менеджмента качества. Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение и др. Объекты менеджмента качества: продукция, процессы. Удовлетворенность потребителей. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал. Требования к производственному и обслуживающему персоналу, устанавливающие их нормативные документы. Менеджмент ресурсов: виды и назначение ресурсов. Средства

	менеджмента качества: нормативные, технические. Подходы к управлению качеством: административный и экономический, их краткая характеристика.
Тема 2. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM). Система менеджмента качества (ПК-1)	Методология системы TQM. Содержание Единой Европейской концепции по качеству. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов. Закон передачи ответственности за качество. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM». Содержание методов управления качеством Э. Деминга. Этапы цикла «PDCA». Проблемы внедрение всеобщей ответственности за качество на предприятиях. Процессный подход: назначение, сущность. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Документация систем менеджмента качеством. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента. Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства.
Тема 3. Методы менеджмента качества (ПК-1)	Основные методы менеджмента качества: назначение, виды. Методы контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграммы разброса, стратификация (расслоение), Парето, Исикавы, контрольная карта. Сбор информации, построение, использование этих инструментов. Методы управления качеством: диаграммы средства, связей, древовидная (дерево решений), матричная (таблица качества), стрелочная, процесса осуществления программы, приоритетов. Методы «Кайзен» и «Кайрио». Сбор исходных данных, построение, использование. Взаимосвязь методов контроля и управления качеством.
Тема 4. Нормативная правовая база организации и функционирования систем управления качеством (ПК-1)	Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством: федеральные законы, международные и национальные российские стандарты. Семейство стандартов ИСО 9000: назначение, перечень, эволюция развития. Структура стандартов ИСО 9000, их назначение, сферы применения. Изменения в структуре стандартов. Место контроля в системе менеджмента качества. Взаимосвязь менеджмента качества с сертификацией.
Тема 5. Оценка системы менеджмента качества (ПК-1)	Показатели оценки результативности системы менеджмента качества: финансовые результаты, оценка технического состояния оборудования, технологической подготовки, инженерных коммуникаций. Квалиметрия, основные принципы и процедуры. Предмет, содержание и структура квалиметрии. Понятие «показатель качества». Система показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества. Общие положения метрологии. Методы измерения качества и обеспечение точности измерений. Эталоны. Техническое регулирование. Технический регламент. Контроль в менеджменте качества. Общие задачи, средства, объекты и виды контроля. Выборочный контроль. Служба качества в организации. Сущность аудита качества. Проведение внутреннего аудита

	и его принципы. Сертификационный аудит и его этапы. Затраты на качество. Методы сбора данных о затратах на качество.
--	--

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

1. Агарков, А.П. Управление качеством: учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 204 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370>
2. Кузнецова, Н.В. Управление качеством: учебное пособие / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 361 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558>
3. Салихов, В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва: Директ-Медиа, 2023. – 128 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400>

5.2. Дополнительная литература:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание) // Росстандарт. Официальное издание. М.: Стандартинформ, 2018
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации // Росстандарт. Официальное издание. М.: Стандартинформ, 2020
3. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента (Переиздание) // Росстандарт. Официальное издание. М.: ФГБУ "РСТ", 2022
4. Иванова, Е.А. Управление качеством: учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика» / Е.А. Иванова, В.А. Шлеин; Российский университет транспорта, Институт экономики и финансов, Кафедра «Экономика и управление на транспорте». – Москва: Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)), 2020. – 55 с.: ил., таб. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=703021>
5. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 531 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
6. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандар. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 353 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353>
7. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 287 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615941>
8. Эванс, Д.Р. Управление качеством: учебное пособие / Д.Р. Эванс. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 673 с.: ил. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691886>

5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Российской системы качества – <https://roskachestvo.gov.ru>
2. Всероссийский центр сертификации РОСПРОМТЕСТ – <https://www.rospromtest.ru>
3. Международная организация по стандартизации – <https://www.iso.org/ru/home.html>

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Управление качеством» используются следующие программные средства:

Информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. https://www.onlyoffice.com
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф) (в здании ГОУ ВО КРАГСиУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» https://cyberleninka.ru
	Российская научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Управление качеством» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной

мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

– библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

– серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, Linux Ubuntu Server и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Управление качеством» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий.

Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия).

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: лекции-презентации, лекции-дискуссии, тренинги, деловые игры и др.

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

Подготовка к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

Подготовка к занятиям семинарского типа

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем, или решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и навыков.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятий семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

Подготовка к промежуточной аттестации

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными

актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний, умений и навыков)

8.1. Задания для проведения текущего контроля (тест)

1. Качество – это _____.
2. TQM – это _____.
3. Какого процесса не существует в организации:
А) деловой процесс;
Б) индивидуальный процесс;
В) вертикальный процесс;
Г) организационный процесс.
4. Вовлечение всех в процесс улучшения качества может быть осуществлено только в том случае, если:
А) руководством организации предоставляется возможность и стимулируется участие каждого сотрудника независимо от его положения в этой организации в деятельность по улучшению процессов, продуктов, услуг;
Б) руководство организации чувствует профессиональную гордость за достижение собственных целей;
В) максимально используются опыт и навыки всего персонала для достижения целей руководства;
Г) инспекция и детальный контроль, осуществляемые руководством организации, мотивируют сотрудников и способствуют улучшению процессов.
5. Одной из самых основных стадий в процессе принятия решения является:
А) разработка решения;
Б) сбор фактов (Статистического материала);
В) интерпретация фактов (обработка и анализ собранного статистического материала);
Г) выбор требуемых данных.
6. Какому из двух менеджеров в идеологии TQM отдается предпочтение:
А) имеющему богатый опыт и принимающему решения на базе этого опыта;
Б) молодому специалисту, основывающемуся на теории менеджмента качества;
В) молодому специалисту, предпочитающему принимать решения на основе фактов;
Г) опытному специалисту, который принимает решения на основе интуиции.
7. Система улучшения Кайро характеризуется следующими особенностями:
А) не требует больших усилий людей, а требует больших инвестиций, только несколько специалистов вовлечены в систему улучшения, необходимо большое число

мелких шагов, система выполнена как философский подход, соответствующий философии TQM;

Б) требует больших усилий людей и незначительных инвестиций, все вовлечены в систему улучшения, необходимо использовать лишь ограниченное количество технологий, подход используется только для решения поставленных целей;

В) требует больших усилий людей и незначительных инвестиций, все вовлечены в систему улучшения, необходимо большое число мелких шагов, система выполнена как философский подход, соответствующий философии TQM;

Г) не требует больших усилий людей, а требует больших инвестиций, только несколько специалистов вовлечены в систему улучшения, необходимо использовать лишь ограниченное количество технологий, подход используется только для решения поставленных целей.

8. Новая парадигма, порожденная главенствующей ролью потребителя, не включает в себя следующий принцип:

А) процессы полезны, если они приносят прибыль компании;

Б) процессы различны в различных культурах и у разных наций;

В) процессы осуществляются с целью удовлетворения нужд людей и потребностей общества;

Г) лучшая модель процесса удовлетворения потребностей должна быть принята руководством.

9. Какие три элемента системного управления важны для организации:

А) ответственность;

Б) права;

В) взаимодействия;

Г) полномочия;

10. Чему способствует применение процессного подхода:

А) получению точных результатов;

Б) оптимизации стратегического управления;

В) лучшему использованию ресурсов;

Г) сокращению функций, необходимых для производства продукции.

8.2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Сущность качества и управления им;

2. Содержание методов управления качеством Э. Деминга;

4. Базовые принципы TQM;

5. Процессный подход: назначение, сущность;

6. Специфика управления процессами в условиях TQM;

7. Методы «Кайзен» и «Кайрио».

8. Семь инструментов контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, диаграмма Парето, причинно-следственные диаграммы, контрольные карты.

9. Инструменты управления: алгоритмирование, мозговой штурм, древовидные и стрелочные диаграммы, модель Канно;

10. Методы управления качеством: наделение работников полномочиями, метод сравнения (benchmarking), реинжиниринг;

11. Основные причины, обусловившие разработку стандартов ИСО;

12. Предназначение стандартов ИСО серии 9000;

13. Структура базовых стандартов ИСО 9000;

14. Особенности стандартов ИСО серии 9000 нового поколения;

15. Основные элементы системы менеджмента качества;
16. Различия в работе организаций в условиях TQM и в соответствии со стандартами ИСОсерии 9000;
17. Содержание Единой Европейской концепции по качеству;
18. Показатели оценки результативности системы менеджмента качества.

8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля

1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции?
 1. управление качеством;
 2. всеобщее управление качеством;
 3. сертификация;
 4. стандартизация;
 5. метрология.
2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика?
 1. свойство;
 2. принцип;
 3. закон;
 4. характеристика;
 5. потребность.
3. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?
 1. услуга;
 2. объект;
 3. продукция;
 4. деньги;
 5. система.
4. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?
 1. система качества;
 2. уровень качества;
 3. относительное качество;
 4. характеристика;
 5. процесс.
5. На какой стадии формируется качество продукции?
 1. заключения контракта на поставку;
 2. изготовления;
 3. сборки;
 4. контроля качества;
 5. проектирования.
6. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?
 1. механика;
 2. логика;
 3. квалиметрия;
 4. маркетинг;
 5. электроника.

7. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?
1. росту импорта товаров;
 2. снижению конкурентоспособности;
 3. увеличению золотого запаса;
 4. росту экспортных возможностей;
 5. эффективному использованию природных ресурсов.
8. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?
1. аналогичной продукцией других предприятий;
 2. проектными данными;
 3. стандартами предприятия;
 4. контрольным образцом;
 5. эталоном (стандартом).
9. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?
1. 10;
 2. 11;
 3. 12;
 4. 13;
 5. 14.
10. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:
1. анализе;
 2. планировании;
 3. прогнозировании;
 4. маркетинге;
 5. проектировании.
11. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?
1. пять;
 2. семь;
 3. десять;
 4. двенадцать;
 5. пятнадцать.
12. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?
1. технологичного;
 2. дорогого;
 3. менее трудоемкого;
 4. пользующегося спросом;
 5. на который разработана техническая документация.
13. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара?
1. паспорта;
 2. рекламации;
 3. спецификации;
 4. чертежа; гарантии изготовителя.
14. Как называется фигура в международном бизнесе, по форме похожая на бывший «Знак качества»?
1. Мавзолей;
 2. Акрополь;
 3. Эйфелева башня;
 4. Пентагон;
 5. слоновий бивень.

15. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

1. система бездефектного труда;
2. научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
3. кружки качества;
4. комплексная система управления качеством;
5. бездефектное изготовление продукции.

16. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Боголюбова.

8.4. Тематика курсовых работ

Изучение дисциплины не предполагает написание курсовой работы.

9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
		3 (удовлетворительно)	70 – 74	D
65 – 69				
2 (неудовлетворительно)		60 – 64	E	Посредственно
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

Критерии оценок ECTS

5	A	«Отлично» – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
---	---	---

4	В	« Очень хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	С	« Хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические умения работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	Д	« Удовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	Е	« Посредственно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические умения работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	Ф	« Неудовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические умения работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Структура итоговой оценки обучающихся

Критерии и показатели оценивания результатов обучения

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	Текущая аттестация	20
	Итого	60
5	Промежуточная аттестация	40
	Всего	100

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 5 баллов
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 5 баллов
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 5 баллов
4	Другое	до 5 баллов
	Всего	20

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости
обучающимся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и четко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания непринципиального характера	11–9
В работе имеются серьезные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается четкость и структурированность изложения, оригинальность	20–17

мышления	
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86-100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71-85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51-70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14-0