

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Ф.И.О.
_____ 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.3 Управление качеством

Основной профессиональной образовательной программы

прикладного бакалавриата

38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

МАГАС, 2018 г.

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель – познакомить студентов с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности предприятий, независимо от их организационно-правовых форм и отраслевой принадлежности, сформировать практические навыки на основе современных теорий TQM и международных стандартов ISO 9001 в области управления качеством в различных сферах деятельности, начиная с отраслей материального производства и заканчивая сферой услуг

Задачи:

- познакомить с экономическим содержанием понятия качества продукции, факторов, его определяющих, взаимосвязи качества и других категорий; сформировать у студентов представление о системообразующих факторах процесса управления качеством продукции на предприятиях в условиях рыночных отношений; вооружить студентов знаниями в области отечественного и зарубежного опыта управления качеством; показать студентам возможности применения статистических методов контроля качества

2. Место учебной дисциплины в структуре ооп во

Дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока I «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 7-й семестр.

Дисциплина «Управление качеством» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление качеством» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Теория менеджмента», «Стратегический менеджмент», «Теория организации».

Дисциплина «Управление качеством» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Инвестиционный менеджмент», «Логистика».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)

ПК-5, ПК-11, ПК-13

Таблица 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы | Степень реализации компетенции при изучении дисциплины (модуля) | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) | | |
|--|---|--|--------|-------------------|
| | | Знания | Умения | Владения (навыки) |
| а) общекультурные компетенции | | | | |
| б) общепрофессиональные компетенции | | | | |

| в) профессиональные компетенции | | | | |
|--|---|---|--|--|
| ПК-5 способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений | Компетенция реализуется в части применения Управления качеством в профессиональной деятельности | сущность и содержание функциональных стратегий компаний; понятийный аппарат процесса сбалансированности и управленческих решений; основы построения стратегических моделей для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | анализировать содержание и особенности функциональных стратегий компании; оценивать взаимосвязи между функциональными стратегиями компании на основе ее стратегической модели; обосновывать наличие сбалансированности управленческих решений на основе анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | методами формирования функциональных стратегий компаний; навыками анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний; технологией подготовки сбалансированных управленческих решений |
| ПК-11 владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов | Компетенция реализуется в части применения Управления качеством в профессиональной деятельности | особенности организации и функционирования системы внутреннего документооборота, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения в различных аспектах ведения бизнеса | использовать современные информационные технологии для формирования экономических моделей развития организаций всех форм собственности | навыками использования информационных технологий для организации внутреннего документооборота и информационного обеспечения в различных сферах экономической деятельности |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ПК-13 умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций | Компетенция реализуется в части применения Управления качеством в профессиональной деятельности | сущность, понятие, классификацию и методику документирования бизнес-процессов организации; методы анализа, управления и моделирования бизнес-процессов, а также способы обеспечения качества бизнес-процессов в организации; методологию реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций | представлять деятельность организации в виде системы бизнес-процессов, показывать связи между ними; оценивать и анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию; организовать работу по реорганизации бизнес-процессов | практическими навыками моделирования и оптимизации бизнес-процессов в организации; навыками использования методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций; методами оценки результативности реинжиниринга бизнес-процессов |
|---|---|---|---|---|

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

| Виды учебных занятий | Трудоемкость | | |
|---|--------------|-------------|-------------|
| | зач. ед. | час. | в семестре |
| | | | 7 |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> |
| ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану | 4 | 144 | 144 |
| Контактные часы | 1 | 48 | 48 |
| Лекции (Л) | | 32 | 32 |
| Семинары (С) | | 0 | 0 |
| Практические занятия (ПЗ) | | 14 | 14 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | 0 | 0 |
| Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки | | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: экзамен | | 27 | 27 |
| Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту) | 0 | 69 | 69 |

Таблица 2.1 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся на заочном отделении

| Виды учебных занятий | Трудоемкость | | |
|---|--------------|-------------|-------------|
| | зач. ед. | час. | в семестре |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> |
| ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану | 4 | 144 | 144 |
| Контактные часы | 0,33 | 12 | 12 |
| Лекции (Л) | | 12 | 12 |
| Семинары (С) | | 0 | 0 |
| Практические занятия (ПЗ) | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | 0 | 0 |
| Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки | | | |
| Промежуточная аттестация: | | 9 | 9 |
| Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту) | 0 | 123 | 123 |

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

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

| № | Наименование темы (раздела) | Количество часов | | | | | |
|-------------|-----------------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Всего | Контактные часы (аудиторная работа) | | | | СР |
| | | | Л | С | ПЗ | ГК/ИК | |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> | <i>гр.5</i> | <i>гр.6</i> | <i>гр.7</i> | <i>гр.8</i> |
| Семестр № 7 | | | | | | | |
| 1. | Сущность качества и управления им | 19 | 4 | 2 | | 1 | 12 |

| № | Наименование темы (раздела) | Количество часов | | | | | |
|---|--|------------------|--|----|---|----|----|
| | | Всего | Контактные часы (аудиторная работа) | | | СР | |
| 2. | Эволюция подходов к менеджменту качества | 19 | 4 | 2 | | 1 | 12 |
| 3. | Оценка и измерение качества | 18 | 4 | 2 | | 0 | 12 |
| 4. | Управление качеством на основе стандартов ИСО | 18 | 4 | 2 | | 0 | 12 |
| 5. | Основные методы управления качеством и сферы их приложения | 18 | 4 | 2 | | 0 | 12 |
| 6. | Нормативно- правовая база обеспечения качества | 18 | 4 | 2 | | 0 | 12 |
| 7. | Экономика управления качеством | 17 | 4 | 1 | | 0 | 12 |
| 8. | Планирование и контроль качества продукции | 17 | 4 | 1 | | 0 | 12 |
| Всего | | 144 | 32 | 14 | 0 | 2 | 69 |
| <i>Промежуточная аттестация (экзамен)</i> | | | | | | | 27 |
| ИТОГО | | 144 | 48 | | | | 69 |

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|--|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| 1. | Сущность качества и управления им | Понятие качества по Аристотелю, Гегелю, Шухарту, ГОСТу. Определение качества согласно международной организации по стандартам. Понятие продукции. Взаимосвязь понятия управления качеством и понятия продукции. Понятие качества у производителя и потребителя. Свойства оценки качества. Значение повышения качества. Концепции менеджмента качества. Системы поощрения. Сертифицированная система менеджмента качества. |
| 2 | Эволюция подходов к менеджменту качества | Контроль и отбраковка дефектной продукции. Методы математической статистики. Статистические методы контроля качества. Концепция управления качеством. Процесс обеспечения качеством. Конкуренция качества. Система управления качеством по Фейгенбауму (управление качеством в Советском Союзе, управление качеством в Японии). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Менеджмент качества. Этапы развития систем качества. Система TQM. |
| 3 | Оценка и измерение качества | Квалиметрия. Взаимосвязанные системы теорий квалиметрии. Предмет квалиметрии. Суть изменения качества в квалиметрии. Методы оценки уровня качества. Дифференциальная оценка. Комплексная оценка. Три случая применения дифференциальной оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества с точки зрения целей и используемых показателей. Методы прямого счета. Параметрические методы. Подходы к оцениванию экономического результата. Подход с позиции экономической эффективности для субъекта, потребляющего качество. Подход с позиции экономической эффективности для субъекта, создающего качество. Методы оценки уровня качества с учетом специфики оцениваемых параметров. Классификация показателей качества продуктов. Показатели назначения. Показатели надежности. Показатели технологичности. Эргономические показатели. Эстетические показатели. Показатели стандартизации и унификации. Основные показатели для оценки уровня стандартизации и унификации. Коэффициент унификации. Коэффициент применимости. Коэффициент повторяемости. Патентно-правовые показатели. Условно-внутренние экономические показатели качества продуктов. Условно-внешние экономические показатели качества продуктов. Критические показатели. Группы критических |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|---|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | показателей. |
| 4 | Управление качеством на основе стандартов ИСО | Международная организация по стандартизации, ИСО (The International Organization for Standardization, ISO). Основная задача Международной организации по стандартизации. Деятельность ИСО. Основные комитеты ИСО. Структура Международной организации по стандартизации. Область применения стандартов серии 9000. Особенности процессной модели стандартов ИСО 9000. Стандарт ИСО 9001:2015. Цикл Деминга. Преимущества стандартов ИСО серии 9001:2015. Всеобщий менеджмент качества - Total Quality Management (TQM). Восемь принципов менеджмента качества (TQM). Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников. Подход к системе как к процессу. Системный подход к управлению. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанных на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. |
| 5 | Основные методы управления качеством и сферы их приложения | Метод управления качеством. Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством. Социально- психологические методы управления качеством. Проблемы организации работы с персоналом. Задачи руководителя в системе управления качеством. Экономические методы управления качеством. Премии в области качества. Премия Э. Деминга. Европейская премия по качеству. Российская премия качества. Организационно-технологические методы управления качеством. Объекты применения методов регулирования качества. Статистический анализ. Семь инструментов контроля качества. Расслоение. Графики. Диаграмма Парето. Причинно- следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма разброса. Контрольные карты. Этапы контроля продукции. Методы управления качеством продукции. |
| 6 | Нормативно- правовая база обеспечения качества | Понятие технического регулирования. Закон РФ О техническом регулировании. Документы, применяемые в системе технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Понятие технического регламента. Требования специального технического регламента. Специальные технические регламенты. Понятие стандартизации. Понятие стандарта. Основные цели современной стандартизации. Принципы стандартизации. Международная стандартизация. Региональная стандартизация. Национальная |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|---|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | <p>стандартизация. Национальная стандартизация РФ. Виды стандартизации. Стандарт гармонизированный. Стандарт на продукцию. Стандарт на процесс. Стандарт на совместимость. Стандарт на услуги. Стандарт на систему. Стандарт правил приемки. Стандарт технических требований. Стандарты ИСО. Восемь принципов менеджмента качества, сформулированных разработчиками стандартов ИСО. Понятие сертификации. Понятие сертификата соответствия. Два вида подтверждения соответствия. Цели подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия. Виды сертификации. Сертификация процессов и продуктов труда. Сертификация систем качества. Схемы сертификации.</p> |
| 7 | Экономика управления качеством | <p>Требования к выпускаемой продукции. Основные задачи экономики управления качеством. Понятие потребительной стоимости. Двойственный характер потребительной стоимости. Понятие полезности объекта. Взаимосвязь понятий качество, полезность и потребительная стоимость. Методы оценки эффективности систем качества. Затраты на профилактику и оценивание. Виды расходов на качество. Понятие прямых расходов. Дополнительные расходы. Четыре вида затрат на прямые расходы. Понятие косвенные расходы. Понятие непредвиденный дополнительные расходы. Два подхода к выработке стратегии управления затратами на качество. Понятие экономической эффективности управления качеством. Понятие нужное качество. Эффекты от улучшения качества. Показатели экономической эффективности на разработку и внедрение системы управления качеством. Коэффициент экономической эффективности. Срок окупаемости затрат. Состав предпроизводственных единовременных затрат на разработку и внедрение системы управления качеством.</p> |
| 8 | Планирование и контроль качества продукции | <p>Планирование качества продукции. Предмет планирование качества продукции. Принципы планирования качества продукции. Задачи планирования качества продукции. Планы повышения качества продукции. Методы прогнозирования качества продукции. Направления планирования качества продукции. Разделы технического задания. Технический проект. Рабочий проект. Стандарт. Техническое условие. Сертификат соответствия. Ветеринарный сертификат. Санитарный сертификат. Образец. Гарантии качества. Система</p> |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|-----------------------------|--|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | контроля качества продукции. Общие подсистемы системы контроля качества продукции. Специальные подсистемы системы контроля качества продукции. Основные объекты технического контроля качества. Субъекты контроля качества. Классификация видов технического контроля качества. Подразделения контроля качества на предприятиях. Недостатки в работе подразделений контроля качества на предприятиях. Оптимизация работы отделов и управлений технического контроля на предприятиях. |

Таблица 4.1

| № | Тема | Для изучения темы, обучающийся должен | | |
|----|-----------------------------------|---|--|---|
| | | Знать | Уметь | Владеть |
| 1. | Сущность качества и управления им | сущность и содержание функциональных стратегий компаний; понятийный аппарат процесса сбалансированности управленческих решений; основы построения стратегических моделей для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | анализировать содержание и особенности функциональных стратегий компании; оценивать взаимосвязи между функциональными стратегиями компании на основе ее стратегической модели; обосновывать наличие сбалансированности управленческих решений на основе анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | методами формирования функциональных стратегий компаний; навыками анализа взаимосвязи между функциональным и стратегиями компаний; технологией подготовки сбалансированных управленческих решений |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 2. | Эволюция подходов к менеджменту качества | особенности организации и функционирования системы внутреннего документооборота, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения в различных аспектах ведения бизнеса | использовать современные информационные технологии для формирования экономических моделей развития организаций всех форм собственности | навыками использования информационных технологий для организации внутреннего документооборота и информационного обеспечения в различных сферах экономической деятельности |
| 3. | Оценка и измерение качества | сущность, понятие, классификацию и методику документирования бизнес-процессов организации; методы анализа, управления и моделирования бизнес-процессов, а также способы обеспечения качества бизнес-процессов в организации; методологию реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций | представлять деятельность организации в виде системы бизнес-процессов, показывать связи между ними; оценивать и анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию; организовать работу по реорганизации бизнес-процессов | практическими навыками моделирования и оптимизации бизнес-процессов в организации; навыками использования методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций; методами оценки результативности реинжиниринга бизнес-процессов |
| 4. | Управление качеством на основе стандартов ИСО | сущность и содержание функциональных стратегий компаний; понятийный аппарат процесса сбалансированности управленческих решений; основы построения | анализировать содержание и особенности функциональных стратегий компании; оценивать взаимосвязи между функциональными стратегиями компании на | методами формирования функциональных стратегий компаний; навыками анализа взаимосвязи между функциональным и стратегиями компаний; |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | стратегических моделей для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | основе ее стратегической модели; обосновывать наличие сбалансированности управленческих решений на основе анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | технологией подготовки сбалансированных управленческих решений |
| 5. | Основные методы управления качеством и сферы их приложения | особенности организации и функционирования системы внутреннего документооборота, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения в различных аспектах ведения бизнеса | использовать современные информационные технологии для формирования экономических моделей развития организаций всех форм собственности | навыками использования информационных технологий для организации внутреннего документооборота и информационного обеспечения в различных сферах экономической деятельности |
| 6. | Нормативно-правовая база обеспечения качества | сущность, понятие, классификацию и методику документирования бизнес-процессов организации; методы анализа, управления и моделирования бизнес-процессов, а также способы обеспечения качества бизнес-процессов в организации; методологию реорганизации бизнес-процессов | представлять деятельность организации в виде системы бизнес-процессов, показывать связи между ними; оценивать и анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию; организовать работу по | практическими навыками моделирования и оптимизации бизнес-процессов в организации; навыками использования методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций; методами оценки результативности реинжиниринга бизнес-процессов |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| | | в практической деятельности организаций | реорганизации бизнес-процессов | |
| 7. | Экономика управления качеством | сущность и содержание функциональных стратегий компаний; понятийный аппарат процесса сбалансированности управленческих решений; основы построения стратегических моделей для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | анализировать содержание и особенности функциональных стратегий компании; оценивать взаимосвязи между функциональными стратегиями компании на ее стратегической модели; обосновывать наличие сбалансированности управленческих решений на основе анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний | методами формирования функциональных стратегий компаний; навыками анализа взаимосвязи между функциональным и стратегиями компаний; технологией подготовки сбалансированных управленческих решений |
| 8. | Планирование и контроль качества продукции | особенности организации и функционирования системы внутреннего документооборота, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения в различных аспектах ведения бизнеса | использовать современные информационные технологии для формирования экономических моделей развития организаций всех форм собственности | навыками использования информационных технологий для организации внутреннего документооборота и информационного обеспечения в различных сферах экономической деятельности |

6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине (модулю). Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю). В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отработывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и

монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить бальную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю). Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации обучающихся в университете и оценивается: и рейтинговых баллов, назначаемых в соответствии с принятой в вузе балльно-рейтинговой системой.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № раздела | Наименование раздела | Содержание средств контроля (вопросы самоконтроля) | Учебно-методическое обеспечение* | Трудоемкость |
|-------------|--|---|----------------------------------|--------------|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> | <i>гр.5</i> |
| 1. | Сущность качества и управления им | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
| 2. | Эволюция подходов к менеджменту качества | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |

| | | | | |
|----|--|---|----------------------|----|
| 3. | Оценка и измерение качества | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
| 4. | Управление качеством на основе стандартов ИСО | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
| 5. | Основные методы управления качеством и сферы их приложения | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
| 6. | Нормативно-правовая база обеспечения качества | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
| 7. | Экономика управления качеством | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |

| | | | | |
|----|--|---|----------------------|----|
| 8. | Планирование и контроль качества продукции | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 12 |
|----|--|---|----------------------|----|

Примечание: О: – основная литература, Д: – дополнительная литература; в скобках – порядковый номер по списку

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать копилку знаний, умений и навыков, которую можно использовать как при прохождении практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля), включает в себя:

- перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (п. 3);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также описание шкал оценивания, включающих три уровня освоения компетенций (минимальный, базовый, высокий). Примерные критерии оценивания различных форм промежуточной аттестации приведены в таблицах 8.1 и 8.2. Такие критерии должны быть разработаны по всем формам оценочных средств, используемых для формирования компетенций данной дисциплины;
- типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Таблица 6.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

| Оценка | Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета |
|-----------|---|
| «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки |

| | |
|--------------|--|
| «Не зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму. |
|--------------|--|

Таблица 6.2

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

| Оценка | Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена |
|-----------------------|---|
| «Отлично» | Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, системно и глубоко, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены безупречно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимуму. |
| «Хорошо» | Теоретическое содержание курса освоено в целом без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены с отдельными неточностями, качество выполнения большинства заданий оценено числом баллов, близким к максимуму. |
| «Удовлетворительно» | Теоретическое содержание курса освоено большей частью, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки. |
| «Неудовлетворительно» | Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму. |

Все формы оценочных средств, приводимые в рабочей программе, должны соответствовать содержанию учебной дисциплины, и определять степень сформированности компетенций по каждому результату обучения.

Таблица 6.3.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

| № п/п | Тема | Форма оценочного средства | Степень формирования компетенции |
|-------|---|---|----------------------------------|
| 1. | Сущность качества и управления им | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 2. | Эволюция подходов к менеджменту качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 3. | Оценка и измерение качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 4. | Управление качеством на основе стандартов ИСО | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |

| | | | |
|----|--|---|-------------------------------|
| 5. | Основные методы управления качеством и сферы их приложения | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 6. | Нормативно- правовая база обеспечения качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 7. | Экономика управления качеством | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |
| 8. | Планирование и контроль качества продукции | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-5,ПК-11,ПК-13 (60%) |

Типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)

- 1 Законодательство в области ответственности за качество продукции.
- 2 Статистические методы управления качеством.
- 3 Функции и структуры служб обеспечения и контроля качества современного предприятия.
- 4 Правила и практика сертификации систем менеджмента качества.
- 5 Планирование и подготовка аудитов.

Типовые темы рефератов

1. Основные понятия и категории управления качеством.
2. Экономические проблемы качества.
3. Влияние качества на прибыль.
4. Классификация затрат на качество.
5. Экономическая эффективность улучшения качества.

Типовые тесты / задания

1. Какие квалиметрические методы чаще всего используются при проведении оценки уровня качества продукции, услуг?
 - а) системный и локальный;
 - б) дифференциальный, комплексный, сменный.
 - в) корпоративный, общий и глобальный;
2. Что характеризует валидность показателя качества?
 - а) соответствие измеряемому показателю.
 - б) сивететичность показателя;
 - в) цели практического использования;
3. Важными свойствами для оценки качества являются?:
 - а) технический уровень.
 - б) эстетический уровень.
 - в) эксплуатационный уровень.
4. Какой порядок стадий оценки качества продукции, услуг является логически последовательным?
 - а) подготовительная, заключительная, оценочная;
 - б) оценочная, подготовительная, заключительная;
 - в) подготовительная, оценочная, заключительная.
5. Параметры конкурентоспособности продукции подразделяются на?
 - а) нормативные.
 - б) технические.
 - в) экономические.
 - г) организационные.
 - д) психологические

Типовые контрольные вопросы

- 1 Законодательство в области ответственности за качество продукции.
- 2 Современный менеджмент качества. Концепция и этапы становления.
- 3 Стандартизация в области менеджмента качества. Система международных стандартов ИСО серии 9000
- 4 Практический подход к разработке системы менеджмента качества и подготовке ее к сертификации.
- 5 Документирование системы качества. Руководство по качеству, методологические инструкции, контрольные и рабочие инструкции.

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.

Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины/модуля

9.1. Основная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А.П. Агарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02226-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>
2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 531 с. — 978-5-394-01078-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>
3. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Р.Эванс Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>

9.2. Дополнительная литература

1. Квитко А.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Квитко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2005. — 183 с. — 5-7764-0542-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10902.html>
2. Елисеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Елисеева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Издательский Дом МИСиС, 2013. — 52 с. — 978-5-87623-727-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56189.html>
3. Карпова Т.Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т.Ю. Карпова, В.А. Плачкова. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2012. — 224 с. — 978-5-94839-327-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56524.html>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания предназначены для помощи обучающимся в освоении. Для успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса. Лекция:

- знакомит с новым учебным материалом,

- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- выясните тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- постарайтесь определить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- определите, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя,
- выполните домашнее задание.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы (последние являются эффективными формами работы);
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации. К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь с рабочей программой дисциплины и другой учебно-методической документацией, включающими:

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;
- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

После этого у вас должно сформироваться чёткое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

12.1. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

В вузе оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

12.2. Перечень программного обеспечения

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).

12.3. Перечень информационных справочных систем

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля

Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ № 986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Для проведения всех видов учебных занятий по дисциплине и обеспечения интерактивных методов обучения, необходимы столы, стулья (на группу по количеству посадочных мест с возможностью расстановки для круглых столов, дискуссий, прочее); доска интерактивная с рабочим местом (мультимедийный проектор с экраном и рабочим местом); желателен доступ в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации настоящей дисциплины ОПОП ВО необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры образовательного учреждения.

