

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

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы Декан факультета экономики и управления
_____/ О.Б. Угурчиев _____/ М.Ш. Мержо
от «11» марта 2025г. от «13» марта 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.03.01 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки
38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Магас, 2025

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель –Цель изучения дисциплины. «Управление качеством» является формирование научного представления о менеджменте качества как особом виде деятельности менеджеров высшего уровня управления, направленной на обеспечение конкурентоспособности современных предприятий, холдингов и других организаций на отечественном и международном рынке товаров и услуг, а также информировать о существующих системах управления качеством и современных достижениях в области государственной и международной сертификации, стандартизации, метрологического, правового и экологического обеспечения менеджмента качества.

При изучении дисциплины решаются **задачи** по освоению теоретических основ управления качеством продукции, системами управления качеством и приобретению бакалаврами комплекса практических знаний и навыков по разработке решений конкретных тактических и стратегических задач в области развития конкурентоспособного бизнеса в условиях рыночных отношений.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 «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 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» 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)

УК-1, ПК-1

Таблица 3.1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:	
Универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения (ИД)				

Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1. И-1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; УК-1.2 Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; УК-1.4. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения; УК-1.5. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их недостатки.		Компетенция реализуется в части применения Управления качеством в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения				

ПК-1	Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего	ПК -1.И-1 Использует теоретические подходы к разработке и принятию управленческих решений и умеет их применять для решения прикладных задач; знает систему государственного и муниципального управления; механизм принятия и исполнения государственных и управленческих решений		Компетенция реализуется в части применения Управления качеством в профессиональной деятельности
------	--	---	--	---

	<p>воздействия при реализации управленческого решения</p>	<p>ПК-1;И-2. Применять полученные теоретические знания для разработки и принятия управленческих решений в конкретных организациях; определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения в том числе в условиях неопределенности и рисков; принимать управленческие решения в условиях Конфликтных и кризисных ситуаций, оценивать качество государственных и управленческих решений; организовывать групповые и экспертные методы разработки и принятия государственных и управленческих решений.</p> <p>ПК-1.И-3 Владеет навыками практического применения методов управленческой деятельности; навыками принятия управленческих решений в области организационного целеполагания; навыками решения конфликтов</p>		
--	---	---	--	--

4. Структура и содержание дисциплины (модуля) Управление качеством по направлению 38.03.02 Менеджмент

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часа.

Таблица 4.1.

[illegible]

5	Тема 3.1 Основные методы управления качеством и сферы их приложения	7	8	4	4			15		+	15			+		+		
6	Тема 3.2 Нормативно-правовая база обеспечения качества	7	8	4	4			15		+	15			+		+		
	Раздел 4.																	
7	Тема 4.1 Экономика управления качеством	7	10	4	4			15		+	15			+		+		
8	Тема 4.2 Планирование и контроль качества продукции	7	10	6	4			15		+	15			+		+		
	Курсовая работа							-		-								
	Подготовка к экзамену							27		27								
	Общая трудоемкость, в часах	7	68	34	32			121		27	121	Промежуточная						
												Форма						
												Зачет						
												Зачет с оценкой						
												Экзамен						+

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 ч.

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	6	216	180
Контактные часы	1,39	68	68
Лекции (Л)	0,94	36	36
Семинары (С)	0	0	0
Практические занятия (ПЗ)	0,45	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки	0	0	0
Промежуточная аттестация: экзамен	0,75	27	27
Промежуточная аттестация:	-	-	-
Самостоятельная работа (СР)	3,86	121	121

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>
в том числе по курсовой работе (проекту)			

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 5.1, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 5.2.

Таблица 5.1. 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>
Семестры № 7							
1.	Тема 1. Сущность качества и управления им	27	4	0	4	0	15
2.	Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	27	4	0	4	0	15
3.	Тема 3. Оценка и измерение качества	27	6	0	4	0	15
4.	Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО	27	4	0	4	0	15
5.	Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения	27	4	0	4	0	15
6.	Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества	27	4	0	4	0	15

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)			СР	
7.	Тема 7. Экономика управления качеством	27	4	0	4	0	15
8.	Тема 8. Планирование и контроль качества продукции	27	6	0	4	0	15
Всего		216	36	0	32	0	121
Промежуточная аттестация (экзамен)							27
Форма текущего и рубежного контроля							Тесты, рефераты
Форма промежуточного контроля							7 семестр - экзамен
ИТОГО		216	68				148

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

Таблица 5.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Тема 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.	Тема 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 поФейгенбауму(управление качеством в Советском Союзе, управление качеством в Японии). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Менеджмент качества. Этапы развития систем качества. Система TQM.
3.	Тема 3. Оценка и измерение качества	Контроль и отбраковка дефектной продукции. Методы математической статистики. Статистические методы контроля качества. Концепция управления качеством. Процесс обеспечения качеством. Конкуренция качества. Система управления качеством поФейгенбауму (управление качеством в Советском Союзе, управление

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		качеством в Японии). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Менеджмент качества. Этапы развития систем качества. Система TQM.
4.	Тема 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.	Тема 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.	Тема 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 стандартизация. Национальная стандартизация РФ. Виды стандартизации. Стандарт гармонизированный. Стандарт

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		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.
7.	Тема 7. Экономика управления качеством	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.
8.	Тема 8. Планирование и контроль качества продукции	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 контроля качества продукции. Общие подсистемы системы контроля качества продукции. Специальные подсистемы системы контроля качества продукции. Основные объекты технического контроля качества. Субъекты контроля качества. Классификация

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		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 5.3

№	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 компаний; 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

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 и 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 компаний; 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	практическими навыками моделирования и оптимизации бизнес-процессов в организации; навыками использования методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций; методами оценки результативности и реинжиниринга

		в практической деятельности организаций	работу по реорганизации бизнес-процессов	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 компаний; 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 отрабатывает 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 балльную (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.

Организация текущей и промежуточной аттестации обучающихся

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

Текущий контроль проводится систематически в часы аудиторных занятий или во время аудиторной самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация по дисциплине. Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации обучающихся в университете.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен экзамен.

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

7 семестр

- 1) Форма промежуточной аттестации согласно учебному плану – экзамен
- 2) Форма организации промежуточной аттестации:
 - устный опрос по билетам
 - тестирование

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

Таблица 7.1 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]	23
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]	23
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]	23
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]	23
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]	23

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]	23
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]	23
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]	19

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 8.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме курсовой работы

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме курсовой работы
«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 8.2

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 8.3

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	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
2.	Эволюция подходов к менеджменту качества	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
3.	Оценка и измерение качества	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (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	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
6.	Нормативно- правовая база обеспечения качества	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
7.	Экономика управления качеством	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (60%)
8.	Планирование и контроль качества продукции	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	УК-1, ОПК-1, ПК-2 (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. Управление качеством: учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 463 с.
2. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. - М.: Издательство Юрайт, 2013. - 371 с.
3. 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>
4. 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>
5. 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.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. №1016

Программу составил:

к.э.н., доцент кафедры «Менеджмент» Н.М. Плиева

Программа одобрена на заседании кафедры «Менеджмент»
протокол № 7 от «11» марта 2025 г.

Программа одобрена Учебно-методическим советом факультета экономики и управления
протокол № 7 от «13» марта 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.03.01 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки

38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Магас, 2025г.

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

В процессе освоения образовательной программы компетенции формируются по следующим этапам:

- 1) начальный этап дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- 2) основной этап позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- 3) завершающий этап предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При освоении дисциплины (модуля) компетенции, закрепленные за ней, реализуются по темам (разделам) дисциплины (модуля), в определенной степени (полностью или в оговоренной части) и на определенном этапе, что приведено в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

УК-1, ПК-1.

Системное и критическое мышление

№	Код компетенции	Номер темы (раздела) дисциплины (модуля)	Степень реализации компетенции при освоении дисциплины (модуля)	Этап формирования компетенции при освоении дисциплины (модуля)
1.	УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ информации,	УК-1. И-1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; УК-1.2 Определяет, интерпретирует и	

		применять системный подход для решения поставленных задач	ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; УК-1.4. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения; УК-1.5. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их недостатки.	
2.	ПК-1	Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего	ПК-1;И-2. Применять полученные теоретические знания для разработки и принятия управленческих решений в конкретных организациях; определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения в том числе в условиях неопределенности и	

		воздействия при реализации управленческого решения	<p>рисков; принимать управленческие решения в условиях</p> <p>Конфликтных и кризисных ситуаций, оценивать качество государственных и управленческих решений;</p> <p>организовывать групповые и экспертные методы разработки и принятия государственных и управленческих решений.</p> <p>ПК-1.И-3 Владеет навыками практического применения методов управленческой деятельности;</p> <p>навыками принятия управленческих решений в области организационного целеполагания;</p> <p>навыками решения конфликтов</p>	
3.				

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время текущей аттестации

Шкала оценивания	Показатели и критерии оценивания
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.

4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося во время промежуточной аттестации

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
5, отлично	<p>Оценка «5 (отлично)» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал и демонстрирует это на занятиях и экзамене, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагал его, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний. Причем обучающийся не затруднялся с ответом при видоизменении предложенных ему заданий, использовал в ответе материал учебной и монографической литературы, в том числе из дополнительного списка, правильно обосновывал принятое решение.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали высокую степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – высокий.</p>
4, хорошо	<p>Оценка «4, (хорошо)» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и экзамене, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>

Оценка экзамена (нормативная)	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
	<p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – хороший (средний).</p>
3, удовлетворительно	<p>Оценка «3 (удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если он имеет и демонстрирует знания на занятиях и экзамене только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – достаточный.</p>
2, не удовлетворительно	<p>Оценка «2 (не удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, который не знает большей части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы на занятиях и экзамене. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающимся с учётом баллов текущей (на занятиях) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

Шкала оценивания, показатели и критерии оценивания образовательных результатов обучающегося на зачете по дисциплине

Результат зачета	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>

Результат зачета	Показатели и критерии оценивания образовательных результатов
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>
зачтено	<p>Результат «зачтено» выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял использовал в ответах учебно-методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, владел необходимыми навыками и приёмами их выполнения.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую (15....13) /хорошую (12..10) / достаточную (9...7) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне от достаточного до высокого.</p>
не зачтено	<p>Результат «не зачтено» выставляется обучающемуся, если рейтинговая оценка (средний балл) его текущей аттестации по дисциплине входит в данный диапазон.</p> <p>При этом, обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрирует незнание значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.</p> <p>Как правило, «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом.</p> <p>Рейтинговые баллы назначаются обучающемуся как среднеарифметическое рейтинговых оценок по текущей аттестации (на занятиях и по результатам выполнения контрольных заданий) и промежуточной (экзамен) аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы</p>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций используются следующие типовые контрольные задания:

3.1. Текущий контроль успеваемости

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.
- 6 Проведение аудита.
- 7 Примеры несоответствий и замечаний.
- 8 Руководящие указания ИСО по документации.
- 9 Совершенствование организации планирования бизнеса.
- 10 Совершенствование управления персоналом.

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.
6. Конкурентоспособность и качество.
7. Эволюция работ по обеспечению качества продукции.
8. Этапы становления управления качеством в России.
9. Опыт управления качеством в США.
10. Опыт управления качеством в Японии.
11. Европейский опыт управления качеством.
12. Международное сотрудничество в области менеджмента качества.
13. Система менеджмента качества на основе МС ИСО серии 9000
14. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM).
15. Международные, национальные и региональные премии по качеству.
16. Система менеджмента качества окружающей среды.
17. Международные стандарты ИСО серии 9000 версии 2008 года.
18. Применение статистических методов в системе менеджмента качества.
19. Организация создания и внедрения системы менеджмента качества.

20. Документальное оформление системы менеджмента качества.
21. Процедуры системы менеджмента качества.
22. Внутренние проверки системы менеджмента качества.
23. Эффективность системы менеджмента качества.
24. Элементы и участники сертификации.
25. Нормативная база сертификации.
26. Сертификация продукции.
27. Сертификация систем менеджмента качества.
28. Бенчмаркинг.
29. Комплексное исследование управления качеством и системный подход.
30. Основные методы исследования.
31. Функционально-стоимостной анализ.
32. Методы аудита и самооценки.
33. Основные понятия квалиметрии.
34. Роль квалиметрии в управлении качеством.
35. Классификация показателей качества.
36. Показатели качества продукции.
37. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений.
38. Показатели качества услуг.
39. Показатели качества систем управления качеством.
40. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности .

Типовые тесты / задания

Тесты по дисциплине «Управление качеством»

- 1. К методу управления качеством процессами проектирования и разработки, осуществляемым путем психологической активизации творчества относится:**
А. метод «мозговой атаки»
Б. функционально- стоимостный анализ
В. метод эвристических приемов
- 2. Свойства объекта выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, представляет собой:**
А. ценность изделия;
Б. надежность изделия;
В. безопасность изделия;
- 3. Способами измерения и количественной оценкой качества продукции и услуг занимается:**
А. стандартизация;
Б. квалиметрия;
В. квантификация

- 4. Один из- принципов современного менеджмента качества звучит следующим образом:**
А. улучшению нет предела;
Б. все допускают ошибки и это должно учитываться при установлении стандарта трудовой деятельности;
В. наилучшим критерием совершенствования является сокращение числа ошибок.
- 5. «Рыбий скелет» - это причинно-следственная диаграмма:**
А. Парето;
Б. Исикавы;
В. Тагути.
- 6. Действие третьей стороны, доказывающее соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно- технической документации, называется:**
А. стандартизацией;
Б. аттестацией;
В. сертификацией.
- 7. При ситуации, когда ценность товара больше его стоимости ($C > C$), возможна:**
А. конкуренция за счет снижения цен при общем низком качестве продукции;
Б. конкуренция за счет повышения ценности продукции при соответствующей его стоимости;
В. конкуренция за счет потребителя в условиях насыщенного рынка.
- 8. Программу разработки национальных стандартов в России разрабатывает и утверждает:**
А. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
Б. Правительство РФ;
В. Министерство промышленности, науки и технологий РФ.
- 9. Акцент на качество процессов, а не на качество продукции характерен для _____ школы управления качеством:**
А. российской;
Б. американской;
В. японской.
- 10. Замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации называется:**
А. «петлей качества»;
Б. «правилом десятикратных затрат»;
В. средствами управления качеством.
- 11. Построение матрицы «дом качества» включающей шесть основных этапов характерно для метода:**
А. развертывания функции качества
Б. анализа видов и последствий отказов
В. «мозгового штурма».
- 12. Понимание управления качеством как процесса непрерывного развития характерно для системы:**
А. всеобщего управления качеством;
Б. тотального контроля качества;
В. ноль дефектов.
- 13. Нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к изделию и утвержденный компетентным органом называется:**
А. сертификатом
Б. лицензией,
В. стандартом.

14. К основному положению управления качеством, характерному для американской школы менеджмента, можно отнести:

- А. акцент на контроль качества процессов, а не качество продукции;
- Б. использования статистических методов;
- В. ориентация, прежде всего на качество, а не на кратковременные прибыли.

15. Системное сочетание правил, приемов и процедур, ориентированных на достижение оптимального соотношения потребительских свойств объекта и затрат на его создание, производство, применение и утилизацию раскрывает метод:

- А. функционально-стоимостного анализа
- Б. аналогии
- В. развертывания функции качества.

16. Метод стандартизации, заключающийся в отборе из существующего излишнего для данной области применения множества общих по назначению объектов народного хозяйства, одного или некоторого числа объектов называется:

- А. метод ограничения;
- Б. метод типизации;
- В. метом унификации.

17. Защищенный в установленном порядке знак. Подтверждающий качество продукции и размещающийся на таре и упаковке, является:

- А. знаком соответствия;
- Б. товарным знаком;
- В. логотипом.

18. Автором системы PDCA, характеризующей, деятельность по управлению качеством как состоящей из четырех последовательных этапов является:

- А. Дж.Джуран;
- Б. Ф.Кросби;
- В. У.Э.Деминг.

19. Методом разделения статистических данных и группировки их в зависимости от условий получения называется методом:

- А. разброса
- Б. стратификации
- В. контрольных карт.

20. Автором концепции ZERO DEFECTS, согласно которой единственно приемлемый стандарт качества на предприятии – это отсутствие дефектов является:

- А. Дж.Джуран;
- Б. Ф.Кросби;
- В. А.Фейгенбаум.

21. Пирамиду Фейгенбаума можно отнести к _____ модели системы управления качеством:

- А. абстрактно-нормативной;
- Б. описательной;
- В. графической.

22. Этап эволюции менеджмента качества включающий мероприятия по постоянному улучшению всех направлений деятельности организации, как этап:

- А. обеспечение качества;
- Б. контроля качества;
- В. всеобщего управления качеством

23. Этап эволюционного развития подходов к управлению качеством, включающий меры, позволяющие гарантировать качества, определяется как этап:

- А. всеобщего управления качеством
- Б. обеспечения качества
- В. управления качеством

24. Параметрами измерения в правилах Джурана 85-15% и Деминга 96-4% является:

- А. соотношение ответственности за проблемы качества системы менеджмента и исполнителей;
- Б. соотношение выбора материалов и совершенство технологического процесса;
- В. соотношение ошибок проектирования и конструирования процента отказов при эксплуатации.

25. Автором концепции «Пока - Екэ» (Защищенность от ошибок), идея которой состоит в остановке процесса при обнаружении дефекта, определении причины и предотвращения возобновления источника дефекта является:

- А. С.Синго;
- Б.Ф.Кросби;
- В.Г.Тагути.

26. Качество продукции, совокупность ее свойств или какая-то их часть представляет собой:

- А. объект управления качеством;
- Б. субъект управления качеством;
- В. цель управления качеством.

27. В международной системе сертификации EQNET – это:

- А. сеть по оценке и сертификации систем качества;
- Б. европейская ассоциация организаций по аккредитации органов по сертификации;
- В. международная организация по стандартизации.

28. Часть менеджмента качества, направленная на определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции представляет собой:

- А. политику в области качества;
- Б. обеспечение качества;
- В. планирования качества.

29. Автором концепции TQM является:

- А. А.Фейгенбаум;
- Б. У.Э.Деминг;
- В. К.Исикава.

30. Философия системы качества, базирующаяся на принципе «улучшению нет предела» характерна для системы:

- А. тотального контроля качества;
- Б. всеобщего управления качеством (TQM)
- В. качества «ноль дефектов».

31. Гигиенические, антропометрические, психофизиологические показатели качества характеризуются как:

- А. эргономические;
- Б. эстетические
- В. экономические.

32. 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;

33. Важными свойствами для оценки качества являются?:

А. технический уровень.

Б. эстетический уровень.

В. эксплуатационный уровень.

34. Какой порядок стадий оценки качества продукции, услуг является логически последовательным?

А. подготовительная, заключительная, оценочная;

Б. оценочная, подготовительная, заключительная;

В. подготовительная, оценочная, заключительная.

35. Параметры конкурентоспособности продукции подразделяются на?:

А. нормативные.

Б. технические.

В. экономические.

Г. организационные.

Д. психологические

36. Процесс управления качеством представляет собой:

А. проект скоординированной деятельности;

Б. совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством;

В. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

37. Какой главный признак концепции управления качеством?

А. наличие всей необходимой информации;

Б. комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством.

В. наличие ресурсов, необходимых для управления качеством;

38. К нормативным параметрам конкурентоспособности продукции относятся?:

А. международные требования.

Б. эргономические параметры;

В. сроки и условия гарантий;

Г. требования потребителя.

39. К организационным параметрам конкурентоспособности продукции относятся?:

А. затраты на транспортировку;

Б. система скидок.

В. условия платежей и поставок.

40. Что такое методология управления качеством?

- А. соответствие целей, средств и методов исследования;
- Б. логическая схема управления качеством;
- В. совокупность методов и принципов управления качеством.

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.
- 6 Внутренние аудиты качества.
- 7 Сертификация систем качества.
- 8 Статистические методы управления качеством.
- 9 Методы непрерывного улучшения процессов, 7 новых методов управления качеством.
- 10 Основные технологии и инструменты Системы обеспечения качества.
- 11 Контрольно-испытательное оборудование и его точностные характеристики. Гарантированное значение контролируемых параметров.
- 12 Характеристики качества контрольно-испытательного оборудования.
- 13 Аттестация, эксплуатация и управление контрольно-испытательным оборудованием.
- 14 Характеристики качества производственно-технологического оборудования.
- 15 Аттестация, эксплуатация и управление производственно-технологическим оборудованием.

3.2. Промежуточная аттестация

Типовые вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)

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.
6. Развитие отечественных систем управления качеством.
7. Назовите составляющие TQM.
8. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
9. Связь показателей потребительского и производственного качества.
10. Пять основных этапов управления качеством.
11. Основные функции системы управления качеством.
12. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
13. Основные этапы жизненного цикла продукции.
14. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
15. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
16. Сущность и значение системы экономических планов.
17. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
18. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
19. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
20. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
21. Основные этапы построения диаграмм Парето.
22. Роль стандартизации в управлении качеством.
23. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
24. Сущность понятия «сертификация».
25. Взаимоотношения субъектов сертификации.
26. Восемь схем сертификации третьей стороной.
27. Сущность сертификации соответствия.
28. Система сертификации.
29. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
30. Знак соответствия для сертификации.
31. Аккредитация и система аккредитации.
32. Нормативная база сертификации системы качества.
33. Сущность понятия «стандарт».
34. Объект аккредитации.
35. Декларация о соответствии.
36. Предназначение международных стандартов ИСО 9000
37. Сущность обязательной сертификации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания достижения запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю)

Текущая аттестация

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала;
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются такие процедуры и технологии как тестирование и опрос на семинарах (практических занятиях).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в т.ч. задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических

действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Типы практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, много альтернативности решений, проблемной ситуации).

Оценивание обучающегося на текущей аттестации осуществляется в соответствии с критериями, представленными в п. 2, и носит балльный характер.

Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;

- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

ФОС дисциплины «Управление качеством» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. №1016

ФОС составил:

к.э.н, доцент кафедры «Менеджмент» Н.М. Плиева

ФОС одобрен на заседании кафедры «Менеджмент»
протокол № 7 от «11» марта 2025 г.

ФОС одобрен Учебно-методическим советом факультета экономики и управления
протокол № 7 от «13» марта 2025 г.