



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Дворникова Татьяна Александровна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 28.05.2025 09:01:17

Уникальный программный ключ:

81e4612224154ba92346993825fd4bfa9a28f49d

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет по землеустройству»

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

/Л.П. Подболотова /

« 17 » мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.15 Управление качеством и международные стандарты

(шифр и название дисциплины)

направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

(шифр и название направления подготовки)

профиль

Общий и стратегический менеджмент

уровень высшего образования

Магистратура

(бакалавриат, специалитет, магистратура)

квалификация

Магистр

(название)

Москва 2025



Рабочая программа дисциплины разработана на кафедре менеджмента и управления сельскохозяйственным предприятием ФГБОУ ВО ГУЗ в соответствии со следующими нормативными документами:

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 №245.

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 952.

Рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Разработчики: к.э.н., профессор, В.И. Нилиповский.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и управления сельскохозяйственным предприятием (протокол № 8 от 23.04.2025 г.).

Проверено



17.05.2025

зам. руководителя УМС
Олексенко О.М.



1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ЕЕ ОБЪЕМ И МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о *качестве, управлении качеством в соответствии с подходами и принципами управления*, а также практических навыков (формирование) и готовности к самостоятельной разработке и их применении с *учетом требований ИСО и с практикой применения этих стандартов в России и за рубежом* для решения коммуникационных задач в профессиональной сфере *управления качеством*.

Задачи учебной дисциплины:

1. формирование понятий о качестве и эволюция взглядов на него в условиях современной рыночной экономики;
2. освоение навыков показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;
3. получение компетенций применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами, использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг;
4. формирование умений применять полученные знания в практической деятельности, решать практические задачи согласно методам и способам управления качеством продукции на современных предприятиях.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы приведен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция		Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	
Код	Содержание компетенции (или ее части)			
ПК-2	Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и	В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	сущность менеджмента качества организации, основные функции менеджмента: планирование, организацию, мотивацию, контроль процессов (А1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	анализировать ожидания потребителей относительно качества товаров и услуг (В1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	приемами, способствующими реализовать
© ГУЗ		Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1
				Стр. 3



Компетенция		Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	
Код	Содержание компетенции (или ее части)			
	корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации	земельное законодательство РФ; управление персоналом		основные функции менеджмента осуществляемых в организации (C1)
		ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией	В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	сущность научной проблемы и научной задачи менеджмента качества (A1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	осуществлять подбор и проводить анализ научной информации о менеджменте качества (B1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	навыками проведения конкретных научных исследований в рамках работ по управлению менеджментом качества (C1)
		ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту	В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	методики анализа собственного внутреннего потенциала компании, сегментации рынка, отраслевой структуры (A1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	разработать эффективную стратегию коммуникации и план маркетинговых коммуникаций (B1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	навыками оценки и анализа внутреннего ресурсного потенциала, внешней конкурентной среды (C1)

1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.



Дисциплина «Управление качеством и международные стандарты» - дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.15) подготовки студентов по направлению 38.04.02 «Менеджмент» по профилю подготовки «Общий и стратегический менеджмент».

Дисциплина изучается на 2-ом курсе (ах) в 4 семестре (ах).

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

<i>Компетенция</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Данная дисциплина</i>	<i>Последующие дисциплины</i>
ПК-2	Современный стратегический анализ Методы стратегического анализа и планирования Маркетинг наукоемкой продукции и инновационных технологий Формирование рыночных стратегий Стратегия развития компании Стратегическая оценка бизнеса Корпоративное управление Теория организации и организационное поведение Методы исследований в менеджменте	Управление качеством и международные стандарты	Государственная итоговая аттестация

1.3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины «Управление качеством и международные стандарты» составляет 3 зачётные единицы и 108 академических часа.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов		
	очная форма обучения	заочная формы обучения	очно-заочная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	108		



Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	32		
Аудиторная работа (всего):	32		
в т. числе:			
Лекции	10		
Семинары, практические занятия	22		
Лабораторные работы	-		
Курсовое проектирование	-		
Самостоятельная работа	49+27		
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	экзамен		

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание учебной дисциплины

Содержание дисциплины включает следующие разделы и темы:

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции. Показатели качества продукции.

Определение понятия качество товаров и услуг. Экономическое и социальное значение повышения качества товаров и услуг. История развития систем управления качеством.

Тема 2. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества. Требования». Сертификация в системе управления качеством.

Сущность и цели стандартизации. Государственная система стандартизации РФ. Система международных стандартов. Определение и роль сертификации. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации. Международная практика сертификации.

Тема 3. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Всеобщее управление качеством.

Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.

2.2 Структура учебной дисциплины

Таблица 2.1 – Структура учебной дисциплины для очной формы обучения

Названия содержательных разделов и тем учебной дисциплины	Количество часов					Компетенции	Признак компетенции
	Очная						
	всего	в том числе					
		лек.	пр.	лаб.	инд.		



1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции. Показатели качества продукции.	26	3	7			16	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 2. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества. Требования». Сертификация в системе управления качеством.	26	3	7			16	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 3. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Всеобщее управление качеством.	29	4	8			17	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	A-1, B-1, C-1
Экзамен	27					27	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	A-1, B-1, C-1
Всего часов	108	10	22			49+27		

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

2.3 Распределение контактной работы

Распределение контактной работы по видам занятий приведено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Лекции, их содержание и объем в часах

Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
T.1.	Л.1-2	Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции. Показатели качества продукции. Определение понятия качество товаров и услуг. Экономическое и социальное значение повышения качества товаров и услуг. История развития систем управления качеством.	3	4
T.2.	Л.2-3	Тема 2. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества. Требования». Сертификация в системе управления качеством. Сущность и цели стандартизации. Государственная система стандартизации РФ. Система международных стандартов. Определение и роль сертификации. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации. Международная практика сертификации.	3	4
T.3	Л.4-5	Тема 3. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Всеобщее управление качеством. Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.	4	4
		Общий лекционный объем дисциплины	10	4

Таблица 2.4 – Практические (или семинарские) занятия, их содержание и объем в часах

Номер темы	Номер занятия	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
T.1.	ПР1-4	Определение понятия качество товаров и услуг. Экономическое и социальное значение повышения качества товаров и услуг. История развития систем управления качеством.	7	4
T.2.	ПР4-7	Сущность и цели стандартизации. Государственная система стандартизации РФ. Система международных стандартов. Определение и роль сертификации. Методические основы	7	4



		проведения сертификации в Российской Федерации. Международная практика сертификации.		
Т.3	ПР8-11	Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.	8	4
		Всего часов по дисциплине	22	4

2.3 Распределение самостоятельной работы студентов

Распределение самостоятельной работы студентов ОФО представлено в виде таблицы 2.4.

СРС по дисциплине «Управление качеством и международные стандарты» включает выполнение заданий, подготовку к текущему контролю и к промежуточной аттестации (экзамен).

Таблица 2.4 – График недельной загрузки СРС студента ОФО

№ недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Итого
Подготовка к лекциям		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					12
Подготовка к практическим занятиям				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			12
Работа над индивидуальными заданиями				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			12
Подготовка к текущему контролю			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			13
Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)		1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
Итого		2	3	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	2	49+27

2.4. Распределение интерактивных видов занятий.

Очная форма обучения.

Объем интерактивных занятий – 9 часов.

Таблица 2.5 – Распределение интерактивных занятий студента ОФО

№ недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Всего
Лекции	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Практические занятия	0	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	1	0,5	1	0,5	0	0,5	1	9
Всего	0	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	1	0,5	1	0,5	0	0,5	1	9



Характеристика интерактивных видов занятий

Интерактивные методы на практических занятиях:

Работа в малых группах, коллективный (многостороннее взаимодействие в форме группового общения, в котором принимает участие каждый студент на практическом занятии); коллективно-групповой (работа малых групп соединяется с работой всех присутствующих на семинарском занятии).

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 3.1 – Перечень вопросов и задач для видов контроля

Наименование темы	Перечень вопросов и задач	Формируемые индикаторы компетенции
Входной контроль (проводится на 1-2 неделях 4-го семестра в письменной форме по индивидуальным заданиям)	1. Сертификация систем качества и производств. 2. Сущность и основное содержание Закона РФ «О защите прав потребителей». 3. Сертифицированная система менеджмента качества – путь к победе в конкурентной борьбе на внутреннем и международном рынках.	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3
Текущий контроль (проводится на всех видах занятий и при проверке конспектов лекций, в письменной форме)	1. Измерительный экстремизм при изучении качества. 2. Факторы и мотивации в управлении качеством. 3. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг. 4. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты 5. управления качеством. 6. Интегральные характеристики качества и способы их определения. 7. Повышение качества как фактор развития страны.	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.	1. К каким категориям относят понятие качество? Охарактеризуйте эти категории. 2. В чем заключается отличие категорий качество и потребительная стоимость? 3. Как определяется понятие качество государственным и международным	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3



Показатели качества продукции.	стандартами?			
Тема 2. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества. Требования». Сертификация в системе управления качеством.	1. Каким законом регламентирована деятельность по стандартизации в Российской Федерации? 2. Что понимается в законе под техническим регулированием и стандартизацией? 3. В каких целях разрабатываются технические регламенты? 4. Что такое сертификация? 5. Что входит в нормативную сферу государственной сертификации? 6. Какие виды сертификации вы знаете?	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3		
Тема 3. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Всеобщее управление качеством.	1. Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, принятие решений и реализация, взаимодействие с внешней средой. 2. Выяснение причин дефектов – важный аспект обеспечения качества. 3. Качество и цена качества. 4. Какие виды функций управления вы знаете? 5. Как изменились взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем упарвления качеством? 6. Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества?	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3		
Подготовка к промежуточной аттестации (проводится в виде экзамена в 4-м семестре по индивидуальным заданиям)	1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. 2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции и услуг. 3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии. 4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000. 5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений. 6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3		
© ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 11



	номенклатура. 7. Структура МС ИСО серии 9000:2000. 8. СМК: Управление документацией и записями. 9. СМК: Ответственность руководства. 10. Системный подход в TQM. 11. СМК: Процессы, связанные с потребителями. 12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и услуг. 13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000. 14. Структура и состав документации по качеству. 15. Роль документации системы качества в ее функционировании. 16. СМК: Закупки. 17. СМК: Менеджмент ресурсов. 18. СМК: Анализ требований, относящихся к услугам. 19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание. 20. СМК: Анализ со стороны руководства. 21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования. 22. Валидация специальных процессов 23. Политика и цели предприятия в области качества 24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия. 25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества. 26. СМК: Верификация товаров и услуг.	
--	---	--

3.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Управление качеством и международные стандарты» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Самостоятельная работа студентов (СРС) позволяет предметно выработать аналитические навыки, обеспечить понимание теории и юридической практики,



более осознанно относиться к уровню своей профессиональной подготовки. СРС способствует развитию их мыслительной деятельности, обеспечивает усвоение определенного учебного материала и предоставляет необходимую подготовку для решения конкретных практических задач, входящих в их будущие профессиональные обязанности. СРС направлена на обеспечение индивидуализации при изучении курса, на развитие способностей и возможностей, на персонализацию контроля за качеством обучения.

При подготовке к практическим занятиям, руководствуясь планом и списком рекомендуемой литературы, необходимо изучить тему так, чтобы по каждому из предложенных вопросов студент мог дать развернутый, обстоятельный ответ.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов включает:

- Работа над конспектом лекции
- Подготовка к практическому занятию
- Подготовка к практическому занятию с ИАМ
- Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической литературы, дополнительной литературы
- Подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендованной литературы
- Самостоятельное изучение отдельных тем, параграфов
- Подготовка к экзамену

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университет, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования



Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	предположения	
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к практическим занятиям

Планы практических занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.



Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо прокомментировать основные вопросы плана семинара. Такой подход преподавателя помогает студентам быстро находить нужный материал к каждому из вопросов, не задерживаясь на второстепенном.

Подготовка к практическом занятию включает 2 этапа:

1й – организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть выполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.



Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов.

Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план ВОлне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

- План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.
- Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.
- Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.
- Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Ввиду трудоемкости подготовки к практическим занятиям преподавателю следует предложить студентам алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме занятия, тщательно продумать свое устное выступление.

На занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам,



использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом.

В заключение преподаватель, как руководитель, подводит итоги занятий. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

Самостоятельная работа способствует сознательному усвоению, углублению и расширению теоретических знаний; формируются необходимые профессиональные умения и навыки и совершенствуются имеющиеся; происходит более глубокое осмысление методов научного познания конкретной науки, овладение необходимыми умениями творческого познания.

Основными формами самостоятельной работы являются:

- конспектирование лекций и прочитанного источника;
- проработка материалов прослушанной лекции;
- самостоятельное изучение программных вопросов, указанных преподавателем на лекциях и выполнение домашних заданий;
- формулирование тезисов;
- составление аннотаций и написание рецензий;
- обзор и обобщение литературы по интересующему вопросу;
- изучение научной литературы;
- подготовка к семинарским занятиям, зачетам и экзаменам;
- подготовка и защита реферата, электронных презентаций.

Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов на семинарских занятиях и выполнении практических заданий.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);



- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Методические рекомендации по подготовке научных сообщений

Научное сообщение – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания научного сообщения – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы сообщения;



- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Подготовка сообщения подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.) в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Подготовка презентации по теме научного сообщения

Практические советы для создания эффективной структуры кадра и удобного восприятия при оформлении результатов работы в виде презентации:

- объекты, которые несут сравнительно самостоятельную, отличную от других информацию, следует графически разделить;
- объекты можно объединить, пользуясь единой формой, цветом, размером или заключением в рамку;
- при компоновке отдельных кадров необходимо следить, чтобы объекты располагались по всему полю кадра;
- главное содержание и компоненты кадра, расположенные в местах плохого восприятия, выделять эффективными способами: контрастный цвет; черная или цветная рамка; контрастный цвет, заключенный в черную рамку; увеличение размера объекта; не следует применять в кадре большое количество цветов, чтобы не создавать пестроты, которая утомляет зрение. Наименьшее утомление глаз вызывают желтый, желто-зеленый, зеленый и светлые ахроматические цвета. Если кадр рассматривается с близкого расстояния, цвета могут быть не очень насыщенными с примесью серого, а если кадр изучают с большого расстояния в пределах учебного кабинета, то необходимы яркие насыщенные тона; система окраски должна четко разграничивать отдельные части кадра.

Шкала оценивания презентации



Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные	Ответы на вопросы полные и/или	Ответы на вопросы полные с при-	Нет ответов на вопросы



Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
	вопросы	частично полные	видением примеров и/или пояснений	
Итоговая оценка				

Дескрипторы для поэлементного оценивания сообщения

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании сообщения

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме сообщения; - соответствие содержания теме и плану сообщения; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;



Критерии	Показатели
	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Методические рекомендации по подготовке к круглым столам

Цель: обсуждение и обобщение дискуссионных вопросов;

развитие способностей анализировать мировоззренческие, научно, социально и личностно значимые вопросы и проблемы.

Задачи:

- приобретение знаний;
- овладение навыками формирования и выражения собственного мнения,
- развитие способности всестороннего рассмотрения проблемы, толерантного отношения к другим точкам зрения,
- овладение культурой межличностного диалога в условиях дискуссий.

Участники круглого стола: для участия в круглом столе заранее выбираются восемь студентов, которые в парах готовят свои доклады для выступления по оговоренным с преподавателем темам. Оставшиеся члены группы изучают материалы, предложенные преподавателем для более глубокого ознакомления с проблемой круглого стола. Число участников в среднем должно составлять 10-20 человек.

Организация работы круглого стола: тема и обсуждаемые вопросы (доклады) планируются и объявляются заранее и участников знакомят с ними до начала работы. Это дает возможность участникам подготовить аргументы, материалы для демонстрации, цифры и факты. Работу круглого стола организует ведущий. Участники круглого стола имеют право высказывать свою позицию по существу



рассматриваемых вопросов, но не более чем в объёме 3 минут по каждому рассматриваемому вопросу. Ведущий круглого стола предлагает порядок хода обсуждения, объявляет вопросы для обсуждения, следит за порядком и соблюдением регламента. В случае необходимости, корректирует ход дискуссии.

Подготовка докладчиков:

- знакомство участников с сущностью, особенностями, правилами организации и проведения круглых столов;
- выбор темы для доклада;
- определение исходного тезиса и плана доклада;
- подбор, изучение и анализ основной литературы по выбранной проблеме;
- разработка основных понятий, аргументов, контраргументов;
- разработка презентации.

Подготовка участников: проработка специальной литературы, предложенной преподавателем.

Распределение времени: 5 мин. – вступительное слово ведущего 7 мин. – доклад 1 13 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 2 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 3 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 4 10 мин. – обсуждение 10 мин – подведение итогов

Рекомендуемые приемы для участников дискуссии, повышающие эффективность группового обсуждения:

- Уточняющие вопросы: побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»).
- Перефразирование: повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...?», «Я так вас понял?»).
- Демонстрация непонимания – побуждение докладчика повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»).
- Альтернатива: предложение другой точки зрения, акцент на ином подходе к рассматриваемой проблеме. Рекомендации для участника дискуссии в изложении своей точки зрения:
 - Позиция (в чем заключается ваша точка зрения) «Я считаю, что...».
 - Обоснование (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) – «...потому, что...».
 - Пример (факты, иллюстрирующие ваш довод) – «...например...».
 - Следствие (вывод, что надо сделать, призыв к принятию вашей позиции) – «...поэтому...».

Подведение итогов круглого стола:

1. Напоминание целей и задач круглого стола.
2. Анализ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему.



3. Формирование общей позиции, к которой пришли или близки все участники встречи.

4. Ориентирование студентов на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии.

5. Слова благодарности всем участникам.

Примерные вопросы для обсуждения результатов круглого стола с участниками:

- Чьи выступления вам понравились? Почему?
- Какие выступления запомнились больше всего? Чем?
- Чьи вопросы вызвали затруднение? Почему?
- Были ли отходы от основной темы, сужение темы? Почему?
- Как вы оцениваете общую культуру участников? В чем она проявилась?
- Что бы вы предложили по совершенствованию проведения круглых столов?
- Как вы оцениваете свое участие (умение слушать, выступать, сдерживать или проявлять эмоции, сопереживать и т.д.)?
- Достигнута ли главная цель круглого стола?

Критерии оценки докладчика: преподаватель или другие участники круглого стола (экспертный совет) оценивают докладчиков по 4-бальной системе согласно следующим критериям:

	Докладчик 1	Докладчик 2	...
Содержательность выступлений			
Содержательность ответов на вопросы			
Глубина и полнота рассмотрения темы			
Структурированность доклада			
Всестороннее рассмотрение проблемы			
Рациональность использования времени			
Культура общения			
Выразительность речи и лексическое богатство языка			
Манера вежливого обращения к собеседникам и умение уважительно отвечать им			



Свободное владение материалом, смежным с рассматриваемой темой			
Понятность презентационных материалов			
Сумма оценок:			

8 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 45 игровых баллов;

7 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 38, но менее 44 игровых балла;

6 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 33, но менее 37 игровых баллов;

5 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 25, но менее 32 игровых баллов.

4 и менее итоговых балла выставляется студенту, если в сумме он получает менее 25 игровых баллов.

Критерии оценки участника дискуссии: преподаватель или экспертный совет, составленный из других преподавателей кафедры, оценивают участников дискуссии по 5-бальной системе согласно следующим критериям:

- Определение собственной позиции в дискуссии либо формулирование существенного замечания.

- Использование доказательств, подтверждающих высказываний или представление информации, опирающейся на факты.

- Постановка уточняющего вопроса либо формулирование аналогии, либо выявление противоречия.

- Общая активность в дискуссии.

- Тактичность и владение культурой общения.

6 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает 20 и более игровых баллов;

5 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 15, но менее 20 игровых баллов;

4 итоговых балла выставляется студенту, если в сумме он получает более 10, но менее 14 игровых балла;

3 и менее итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает менее 9 игровых баллов.

В ходе подготовки к занятиям студент должен изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем



соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практические занятия. Готовясь к докладу или научному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и ВКР

Текущий и итоговый контроль успеваемости по дисциплине

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

3.2. Задания на самостоятельную работу

Задания на самостоятельную работу по теме 1

Цель: изучить сущность, экономическое и социальное значение качества продукции, показатели качества продукции.

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из раздела 3.4

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 2

Цель: изучить стандартизацию в обеспечении качества продукции, международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества. Требования», сертификацию в системе управления качеством.

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.



2.Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3.Подготовка презентации в MS Power Point

4.Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из раздела 3.4

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 3

Цель: изучить принципы обеспечения качества и управления качеством продукции, всеобщее управление качеством.

Содержание:

1.Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.

2.Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3.Подготовка презентации в MS Power Point

4.Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из раздела 3.4

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

3.3 Оценка самостоятельной работы студентов магистратуры (КСР)

Контроль самостоятельной работы (КСР) – вид контактной внеаудиторной работы обучающихся по образовательной программе. КСР осуществляется преподавателем по результатам отчетов студентов. Оценка КСР выставляется по пятибалльной системе в отдельную ведомость и учитывается при аттестации студентов по дисциплине в период зачетно-экзаменационной сессии.

3.4 Задания для самостоятельной работы

Проверяемые компетенции:



Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

- 1 Исторический процесс формирования современного подхода к качеству
- 2 Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM)
- 3 Сущность качества и управления качеством
- 4 Категории качества товаров и услуг
- 5 Удовлетворение потребителя
- 6 Показатели качества продукции
- 7 Параметры качества
- 8 Показатели соответствия удовлетворенности потребителя
- 9 Управление комплексным качеством
- 10 Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM
- 11 Методы контроля качества
- 12 Классификация видов контроля



- 13 Социально-экономическое партнерство работников и предприятия
- 14 Документирование систем менеджмента качества.
- 15 Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС УКП)
- 16 Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM
- 17 Поставщики и потребители в системе TQM
- 18 Концепция человеческого фактора в TQM
- 19 Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО
- 20 Применение международных стандартов качества в России
- 21 Госстандарт и его функции и полномочия
- 22 Понятие и методы сертификации продукции
- 23 Нормативные документы по стандартизации и сертификации
- 24 Качество как критерий деятельности предприятия
- 25 Основные положения управления качеством
- 26 Статистические методы управления качеством
- 27 Планирование управления качеством
- 28 Экономика управления качеством
- 29 Аудит систем качества
- 30 Концепция всеобщего управления качеством
- 31 Основные принципы и методы управления качеством
- 32 Статистические методы управления качеством
- 33 Сфера приложения методов управления качеством
- 34 Нормативные документы по стандартизации и сертификации
- 35 Международные организации в области стандартизации и управления качеством
- 36 Назначение и общая структура стандартов
- 37 Методы контроля качества
- 38 Классификация видов контроля
- 39 Социально-экономическое партнерство работников и предприятия
- 40 Документирование систем менеджмента качества
- 41 Экономика управления качеством
- 42 Документирование системы менеджмента качества
- 43 Стандарты ИСО в России
- 44 Аудит систем качества
- 45 Документирование систем менеджмента качества
- 46 Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции
- 47 Стандартизация и сертификация в системе управления качеством
- 48 Понятие и цели стандартизации
- 49 Экономика управления качеством.
- 50 Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.



51 Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.

52 Применение международных стандартов качества в России.

3.5 Тесты

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Качество продукции– это:

- а) соответствие продукции, требованиям стандарта;
- б) совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять определенные и предполагаемые потребности;
- в) доступность продукции для приобретения, ее надежность и ремонтпригодность.



2.Эволюция менеджмента качества насчитывает:

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз;
- в) четыре фазы.

3.Методология всеобщего менеджмента качества (TQM) – это

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

4.В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

5.Менеджмент качества связан:

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компании;
- в) с внешними поставщиками компании.

6.Какой из вышеприведенных терминов не верен. Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечение и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

7.Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

8.Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличии от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличии от некоммерческих.

9.Сертификация – это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

10. Аккредитация – это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.

11. Показатели качества, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции и обуславливающие область ее применения, - это:



- а) показатели технологичности;
б) показатели стандартизации;
в) показатели назначения.
12. Показатели, показывающие свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени, - это:
а) показатели ремонтпригодности;
б) показатели безотказности;
в) показатели экономичности.
13. Показатели, характеризующие систему «человек – изделие – среда», - это:
а) эргономические показатели;
б) показатели технологичности;
в) экономические показатели.
14. Скрытый (внутренний) дефект продукции – это дефект, который:
а) обнаружен во внутренних элементах продукции;
б) не может быть выявлен в силу несовершенства средств контроля;
в) обнаружен работником отдела технического контроля фирмы.
15. Потенциально ненадежный продукт – это:
а) продукт с внешним дефектом;
б) продукт, забракованный при прохождении технического контроля;
в) продукт с внутренним дефектом.
16. Уровень качества продукции – это:
а) степень соответствия показателей качества продукции нормативным значениям;
б) процентное содержание дефектной продукции в общем объеме выпуска;
в) относительная характеристика е качества, основанная на сравнении показателей качества с показателями качества лучших отечественных зарубежных аналогов.
17. Метод определения показателей качества, основанный на восприятии информации об объекте органами чувств человека, - это:
а) органолептический;
б) измерительный;
в) регистрационный.
18. Метод определения показателей качества, основанный на получении информации путем подсчета числа определенных событий, предметов или затрат, - это:
а) экспертный;
б) регистрационный;
в) социологический.
19. Петля качества – это:
а) совокупность дефектов, понижающих конкурентоспособность продукции;
б) потеря фирмой потребителей из-за низкого качества продукции;
в) схема, отражающая непрерывность процесса формирования и поддержания качества.
20. Система управления качеством продукции – это:
а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий,



методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание \ высокого уровня качества продукции;

- б) совокупность подразделений отдела технического контроля;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

21. Под управлением качеством продукции понимают:

- а) план совершенствования деятельности в области качества;
- б) постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающие создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

22. Системный подход к управлению качеством продукции – это:

- а) проведение мероприятий по обеспечению качества продукции;
- б) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;
- в) поведение комплекса мероприятий, направленных на обеспечение и повышение качества продукции.

23. Развитие систем управления качеством шло по линии:

- а) более полного охвата стадий жизненного цикла продукции;
- б) охвата все большего числа рабочих мест на предприятии;
- в) сосредоточения внимания на стадии изготовления продукции.

24. Система бездефектного изготовления продукции – это:

- а) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;
- б) система, направленная на обеспечение бездефектного труда на предприятии;
- в) совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на установление и поддержание высокого уровня качества продукции.

25. Первая версия международных стандартов ИСО 9000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

26. Первая версия международных стандартов ИСО 14000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

27. Международные стандарты принимаются:

- а) агентством по техническому регулированию и метрологии;
- б) национальными органами по стандартизации;
- в) международной организацией по стандартизации.

28. Ответственность за эффективное функционирование системы качества возлагается:

- а) на руководителя предприятия;
- б) на всех сотрудников;
- в) на начальника отдела технического контроля.

29. Стандарты серии ИСО 9000 были разработаны для:

- а) укрепления взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями



продукции из разных стран;

- б) достижения взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации разных стран;
- в) оказание содействия и методической помощи организациям в создании эффективно функционирующих систем качества.

30. Система менеджмента качества – это:

- а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;
- б) система менеджмента для руководства и управление организацией применительно к качеству;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

31. Верификация – это:

- а) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
- б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- в) предъявление сертификата, подтверждающего уровень качества продукции.

32. Методом, подтверждающим соответствие продукции специального процесса, является:

- а) верификация;
- б) сертификация;
- в) валидация.

33. Документ, являющийся отправной точкой для деятельности организаций по управлению качеством, - это:

- а) политика в области качества организации;
- б) выбранный стандарт серии ИСО 9000;
- в) руководство по качеству организации.

34. Вид деятельности, позволяющий организации осуществлять проверку своей деятельности с целью определения эффективности системы менеджмента качества и ее соответствия стандартам ИСО 9000, - это:

- а) сертификация системы менеджмента качества аккредитованным органом;
- б) внутренний аудит системы менеджмента качества;
- в) применение статистических методов контроля.

35. Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, - это:

- а) руководство по качеству;
- б) политика в области качества;
- в) документированные процедуры.

36. Предупреждающее действие - это:

- а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия



или другой потенциально нежелательной ситуации;

- б) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
- в) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

37. Политика в области качества – это:

- а) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;
- б) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда

должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;

- в) общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

38. Какой документ содержит обязательные требования к продукции:

- а) государственный стандарт;
- б) технический регламент;
- в) стандарт предприятия.

39. Являются ли обязательными определенные в государственных стандартах требования к показателям качества:

- а) да;
- б) нет.

40. Что из вышеназванного нельзя отнести к объекту стандартизации:

- а) конкретная продукция;
- б) конкретная услуга;
- в) конкретная идея.

41. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту, - это:

- а) аккредитация;
- б) аттестация;
- в) оценка соответствия.

42. Официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия – это:

- а) аккредитация;
- б) аттестация;
- в) оценка соответствия.

43. Системой добровольной сертификации может быть предусмотрено применение:

- а) знака обращения на рынке;
- б) знака качества;
- в) знака соответствия.

44. Правила и формы оценки соответствия содержатся в:

- а) техническом регламенте;
- б) государственном стандарте;
- в) сертификате.



45. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством маркируется:

- а) знаком качества;
- б) знаком обращения на рынке;
- в) знаком соответствия.

46. Схемы сертификации, применяемые для обязательной сертификации определенных видов продукции, устанавливаются:

- а) соответствующим техническим регламентом;
- б) соответствующими техническими условиями;
- в) декларацией соответствия.

47. Обязательная сертификация осуществляется:

- а) аккредитованной испытательной лабораторией;
- б) любым юридическим лицом;
- в) аккредитованным органом по сертификации.

48. Совокупность средств контроля и исполнителей, взаимодействующих с объектом по определенным правилам, - это:

- а) система контроля;
- б) метод контроля;
- в) план контроля.

49. Испытания готовой продукции проводятся с целью выявления:

- а) дефектов сборки;
- б) внутренних (скрытых) дефектов;
- в) внешних дефектов.

50. Получение первичной информации при проведении технического контроля связано:

- а) с проведением замеров фактических значений показателей качества продукции;
- б) с изучением нормативных значений показателей качества;
- в) со сравнением фактических значений показателей качества с нормативными.

51. Выборка – это:

- а) определенное количество нештучной продукции, отобранное для контроля;
- б) изделие или совокупность изделий, отобранных из партии или потока продукции;
- в) продукция одного типоразмера, находящаяся в движении на технологической линии.

52. Проба – это:

- а) изделие или совокупность изделий, отобранных из партии или потока продукции;
- б) продукция одного типоразмера, находящаяся в движении на технологической линии;
- в) определенное количество нештучной продукции, отобранное для контроля.

53. Если на контроль поступает однородная продукция в упаковочных единицах, то для проведения контроля следует выбрать:

- а) многоступенчатый отбор;



б) отбор с применением случайных чисел; отбор вслепую.

54. Если на контроль предъявляется продукция способом «россыпь», то для проведения контроля следует выбрать:

- а) систематический отбор;
- б) отбор вслепую;
- в) отбор с применением случайных чисел.

55. Под входным контролем качества понимают:

- а) контроль изделий поставщика, поступивших потребителю;
- б) выборочный контроль качества продукции;
- в) приемочный контроль.

56. Контроль по альтернативному признаку – это:

- а) сравнение значений показателей качества контролируемой продукции с показателями качества эталонной продукции;
- б) совокупность браковочных и приемочных чисел;
- в) контроль, в ходе которого каждую проверенную единицу продукции относят к категории годных либо дефектных.

57. Для сбора первичной информации применяются:

- а) гистограмма;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма разброса.

58. Для наглядного представления тенденций изменения контролируемого параметра качества применяется:

- а) Диаграмма Парето;
- б) гистограмма;
- в) причинно-следственная диаграмма.

59. Для определения вида связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма разброса;
- б) метод стратификации;
- в) причинно-следственная диаграмма.

60. Для определения тесноты связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма рассеивания;
- б) метод стратификации;
- в) причинно-следственная диаграмма.

61. Для выявления и проведения селекции факторов, влияющих на качество продукции, используется:

- а) диаграмма Парето;
- б) контрольная карта;
- в) метод стратификации.

62. Распределить усилия для разрешения проблем качества и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать, позволяет:

- а) причинно-следственная диаграмма;



- б) диаграмма Парето;
в) диаграмма рассеивания.
63. Отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая отклонения от установленных требований, дает возможность:
а) контрольная карта;
б) контрольный листок;
в) диаграмма Исикава.
64. Выявлять и систематизировать различные факторы и условия, оказывающие влияние на рассматриваемую проблему (на показатели качества), позволяет:
а) контрольный листок;
б) контрольная карта;
в) диаграмма Исикава.
65. Инструменты контроля качества основаны на применении методов:
а) логистики;
б) математической статистики;
в) физики.
66. В первую очередь на ценность продукта в глазах потребителя влияют характеристики:
а) базового профиля качества;
б) требуемого профиля качества;
в) желаемого профиля качества.
67. Развертывание функции качества осуществляется с помощью диаграммы:
а) связей;
б) сродства;
в) Дома качества.
68. Постоянное измерение и сравнение отдельно взятого процесса с эталонным процессом – это:
а) бенчмаркетинг;
б) реинжиниринг;
в) аудит.
69. Сравнение с самым лучшим вообще вне зависимости от отрасли и вида рынка – это:
а) конкурентный бенчмаркетинг;
б) общий бенчмаркетинг;
в) функциональный бенчмаркетинг.
70. Фундаментальное переосмысление и радикальная модификация бизнес-процессов – это:
а) бенчмаркетинг;
б) реинжиниринг;
в) аудит.
71. Ситуация, когда существующий процесс полностью разрушается и утилизируется, - это:
а) систематический реинжиниринг;



- б) внутренний бенчмаркетинг;
в) реинжиниринг с чистого листа.
72. Развертывание функции качества и всеобщее управление качеством эффективно с применением:
- а) системы «точно в срок»;
б) системы бездефектного изготовления продукции;
в) индивидуального творчества.
73. Группа, выполняющая ряд постоянных заданий и имеющая хорошо определенные входы и выходы:
- а) межфункциональная команда;
б) рабочая ячейка;
в) кружок качества.
74. Требования к выходам рабочей ячейки, которые не оговариваются в техническом задании, но важны для потребителя:
- а) базовые;
б) требуемые;
в) желаемые.
75. Требования к выходам рабочей ячейки, которые согласовываются с потребителем:
- а) базовые;
б) требуемые;
в) желаемые.
76. Графическое отображение потока действий в рабочей ячейке:
- а) контрольная карта;
б) гистограмма;
в) карта процесса.
77. Для поиска первопричины несоответствия на рабочем месте применяется метод:
- а) пять «почему?»;
б) 5S;
в) аудит.
78. Стандарты, которые нужны для административного руководства людьми и включают административные правила, - это:
- а) операционные;
б) функциональные;
в) организационные.
79. Стандарты, которые описывают как персонал выполняет работу, - это:
- а) операционные;
б) функциональные;
в) организационные.
80. Стратегия, предполагающая непрерывное совершенствование, - это:
- а) кайрио;
б) кайдзен;



в) реинжиниринг.

81. Группа специалистов разных профессий, собранных вместе руководящей группой или владельцем процесса для решения конкретной проблемы (обычно выходящей за рамки одного конкретного подразделения), это:

- а) кружок качества;
- б) кружок по совершенствованию;
- в) команда по совершенствованию.

82. Затраты производителя на исправление несоответствий переданного потребителю продукта – это:

- а) затраты на превентивные действия;
- б) затраты на инспекцию;
- в) издержки на внешний брак.

83. Затраты производителя по обеспечению ожидаемого потребителем качества, отнесенные к полезным, - это:

- а) затраты на превентивные действия;
- б) затраты на оценку качества;
- в) затраты на гарантийный ремонт.

84. Затраты производителя по обеспечению ожидаемого потребителем качества, отнесенные к убыткам, - это:

- а) затраты на оценку качества;
- б) затраты на превентивные действия;
- в) затраты на внутренний брак.

85. При анализе затрат на качество следует учитывать требования:

- а) внутренних потребителей;
- б) внешних потребителей;
- в) внутренних и внешних потребителей.

86. Финансовые и моральные издержки производителя на изготовление, выявление и исправление брака – это:

- а) потери;
- б) издержки на несоответствие;
- в) издержки на инспекцию и контроль.

87. Вид неявных для производителя издержек, глубоко скрытых в общей стоимости продукта и связанных с дефектностью в деятельности системы, - это:

- а) потери;
- б) издержки на несоответствие;
- в) издержки на инспекцию и контроль.

88. Сбор информации о затратах на качество с целью совершенствования следует начинать:

- а) с превентивных затрат;
- б) с издержек на брак;
- в) с потерь.

89. Действия, добавляющие продукции ценность с точки зрения конечного потребителя, - это:



- а) действия, реально добавляющие ценность;
б) действия, добавляющие ценность организации;
в) добавленная ценность.
90. Какая из разновидностей контроля не относится к основным видам статистического приемочного контроля:
а) по альтернативному признаку;
б) по вариационному признаку;
в) по количественному признаку; г) по качественному признаку.
91. Корректирование значений параметров технологического процесса – это:
а) статистический анализ;
б) статистической регулирование;
в) статистический приемочный контроль.
92. Представление о качестве основано на:
а) требованиях и пожеланиях потребителей;
б) принципах деятельности производителей;
в) законодательных требованиях государства.
93. Ценность продукции для производителя – это:
а) максимально возможная цена продукции;
б) отсутствие препятствий для продажи товара;
в) высокое качество продукции.
94. Ценность продукции для потребителя:
а) низкая цена без учета качества;
б) высокое качество без учета стоимости продукции;
в) разумное сочетание цены и качества.
95. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:
а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
в) метод перестройки технологии производственной деятельности.
96. Реструктуризация – это:
а) изменение организационной структуры предприятия;
б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.
97. Какой из перечисленных статистических методов не входит в «Семь инструментов контроля качества»?
а) статистический ряд;
в) диаграмма Парето;
в) стратификация.
98. На каком этапе системы обеспечения качества проводится изучение мотивации спроса?
а) маркетинговый;
б) эксплуатационный;
в) коммерческий.



99. На каком этапе системы обеспечения качества изучаются отзывы и рекламации потребителей?

- а) маркетинговый;
- б) эксплуатационный;
- в) коммерческий.

100. Какие функции позволяют реализовать статистические методы контроля качества?

- а) статистическое планирование;
- б) статистический анализ;
- в) статистическое регулирование;
- г) статистический приемочный контроль.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

<u>Критерии оценивания:</u> Уровень овладения компетенциями в т.ч. - Полнота знаний теоретического контролируемого материала. - Количество правильных ответов.	Кол. правильных ответов, обеспечивающих получение:			
	Зачета	Оценки за экзамен или дифференцированный зачет		
		удовлетворительно	хорошо	отлично
Оцениваемый показатель	От 55% и выше правильных ответов	55% и более правильных ответов	70% и более правильных ответов	85% и более правильных ответов
Количество тестовых заданий:				
15	8	От 8 до 11	От 11 до 13	13 и более
20	11	От 11 до 14	От 14 до 17	17 и более
25	13	От 13 до 18	От 18 до 21	21 и более
26	14	От 14 до 18	От 18 до 22	22 и более
30	16	От 16 до 21	От 21 до 26	26 и более
40	22	От 22 до 28	От 28 до 34	34 и более

3.6 Перечень тем для круглого стола

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции		Код и наименование индикатора профессиональной компетенции		
© ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 42



ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	---

1. Системы управления качеством на предприятиях города Москвы
2. Качество жизни.
3. Качество образования.
4. Системы управления качеством: стандарты серии ISO 9000 на предприятиях г. Москвы
5. Проблемы внедрения стандартов ISO 9000, на примере конкретного предприятия города Москвы.
6. Показатели оценки уровня жизни.
7. Подготовка менеджеров по качеству.
8. Проблемы профессиональной переподготовки по управлению качеством.

3.7 Перечень тем дискуссий

Проверяемые компетенции:



Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Чем обусловлена объективная необходимость повышения качества продукции в современных условиях?
2. По каким направлениям может осуществляться повышение качества продукции?
3. К каким результатам в общем случае приводит соответственно повышение и снижение качества продукции?
4. Перечислите десять групп по ГОСТу показателей качества, прокомментируйте их состав показателей применительно к конкретным видам продукции.
5. При решении каких задач необходима оценка уровня качества продукции?
6. Из каких операций состоит оценка уровня качества продукции?

Критерии оценки:



оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в дискуссии, грамотно и правильно задавал или отвечал на поставленные вопросы, либо выступил с кратким сообщением по теме дискуссии

оценка «не зачтено» в случае пассивного участия, отказа от выступления с сообщением.

3.8 Ситуационные задачи

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

Ситуация 1.



Внедрение на предприятии рационализаторского предложения позволило повысить качество продукции и увеличить объем годового выпуска на 500 изделий. Цена изделия до внедрения рационализаторского предложения составила 3000 руб., а после внедрения - 3200 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения предприятием рационализаторского предложения, приняв во внимание, что первоначального варианта производства продукции был равен 2500 штук.

Ситуация 2.

На предприятии сплошному контролю было подвергнуто $n = 100$ партий по 250 изделий в каждой. Результаты контроля приводятся в таблице, где: m - число партий с D дефектными изделиями. Приемлемый уровень качества на предприятии принят в размере 0,09. Определите: риск поставщика на получение бракованных партий изделий.

Ситуация 3.

На электроламповом заводе цех производит электролампочки. Для проверки их качества отбирают 30 ламп и подвергают испытанию на специальном стенде. Результаты испытаний представлены в таблице. Определите среднюю продолжительность горения ламп.

Ситуация 4.

При испытании транзистора на заводе электронной аппаратуры интенсивность отказа определяется в интервале 2000 – 3000 часов. Проведено испытание 5 групп транзисторов по 300 изделий в течение 2500 часов. Результаты испытаний представлены в таблице. Определите интенсивность отказов транзисторов на 2500 часов работы.

Ситуация 5.

Приведенные затраты на производство 1 мотора на заводе в 1998 г. составили 7000 рублей. Внедрение нового технологического процесса в 1 квартале 1999 г. позволили снизить приведенные затраты до 6500 руб. Определите экономический эффект в 1999 г. от внедрения нового технологического процесса, если известно, что программа завода на 1999 г. составляет 10000 моторов.

Ситуация 6.

Завод реализует изготовленные им радиоприемники по цене 1000 рублей, неся затраты на изготовление до 20% от продажной цены. Расходы дилеров при приобретении радиоприемников на транспортировку и хранение составляют до 10% от их продажной цены. По какой цене им необходимо продавать приемники, чтобы иметь экономический эффект от своих сделок не ниже экономического эффекта завода-изготовителя?

Ситуация 7.

Внедрение изобретения позволило снизить себестоимость единицы продукции на 100 руб. Первоначальная себестоимость изделия была равна 1500 руб. Годовой объем производства на предприятии составил 10000 штук. Единовременные затраты на разработку и внедрение изобретения составили 20000 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения изобретения.

Ситуация 8.



По отчету за 1998 г. на заводе имелись следующие показатели: Себестоимость забракованных изделий, полуфабрикатов и др. материальных ценностей - 300 тыс. рублей. Расходы по исправлению брака составили - 5 тыс. рублей. Реализовано бракованной продукции на предприятия «Вторсырья» - 120 тыс. руб. Сумма удержаний с работников, допустивших брак - 10 тыс. руб. Суммы, взысканные с поставщиков недоброкачественных материалов - 150 тыс. руб. Определить величину потерь от брака на заводе в 1998 г.

Ситуация 9.

На машиностроительном предприятии в 1997 г. доля бракованной продукции составила 5% от общего объема выпуска продукции. Ввод в эксплуатацию в 1998 г. нового сборочного конвейера позволил снизить долю бракованных изделий до 2%. Определите годовой экономический эффект от снижения брака на заводе, принимая во внимание, что объем производства в 1998 г. сохранился на уровне 1997 г., а объем бракованной продукции в 1997 г. составил 4000 тыс. руб.

Ситуация 10.

В годовом отчете за 1998 г. на Александровском заводе радиоаппаратуры затраты на качество изготовления и эксплуатацию видеоманитрофонов составили (по методу калькулирования ПОД):

метрологическое обеспечение производства равно - 150 тыс. руб.;

затраты на испытания и сертификацию-20 тыс. руб.;

затраты на брак в производстве - 5 тыс. руб.;

затраты от возврата продукции потребителям-10 тыс. руб.

Определите сумму общих затрат на качество продукции.

Ситуация 11.

На контроль предъявлена партия в 100 000 единиц продукции. Контроль разрушающий. Максимально допустимый процент единиц продукции с критическим дефектом 2%. Риск появления дефектных единиц продукции — одна дефектная единица в партии. Требуется определить план выборочного контроля.

Ситуация 12.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями: верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм. Определить вероятную долю дефектной продукции P при условии, что может изменяться до значения 1 = 20,15 мкм или до значения 2 = 19,8 мкм.

Ситуация 13.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:

верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.

Определить, как изменится доля дефектной продукции P при условии, что после ремонта оборудования уменьшилось с 1 мкм до 0,8 мкм.

Ситуация 14.

На контроль предъявлена партия в 100 000 единиц продукции. Контроль разрушающий. Максимально допустимый процент единиц продукции с критическим дефектом 2%. Риск появления дефектных единиц продукции —



одна дефектная единица в партии. Требуется определить план выборочного контроля.

Ситуация 15.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:

верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.

Определить вероятную долю дефектной продукции P при условии, что может изменяться до значения 1 = 20,15 мкм или до значения 2 = 19,8 мкм.

Ситуация 16.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:

верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.

Определить, как изменится доля дефектной продукции P при условии, что после ремонта оборудования уменьшилось с 1 мкм до 0,8 мкм.

Ситуация 17.

На контроль предъявлена партия 25 термостатов. Установлено:

- уровень контроля IV;
- вид контроля — нормальный;
- $AQL = 1\%$;
- $T = 300$ °C;
- оценка по S.

Найти план выборочного контроля.

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.9 Задание для работы в «малых группах» (анализ ситуации)

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом



стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	--

Задание 1.

Проведите анализ ситуации, изложенной ниже, и письменно ответьте, к фактам или предположениям относятся нижеследующие высказывания (ответы аргументируйте).

У Петрова, покупателя от фирмы X, была назначена на 10 часов утра встреча в офисе Плеханова для обсуждения условий большой закупки. Утром в день встречи Петров, поскользнувшись на паркетном полу, упал и в результате этого получил черепно-мозговую травму. К тому времени, как Плеханов узнал о происшествии, Петров находился в больнице для прохождения рентгеновского обследования. Плеханов позвонил в больницу, но дежурная медсестра в приемном покое сообщила г-ну Плеханову о том, что она ничего не знает о пострадавшем Петрове. Возможно, Плеханов позвонил не в ту больницу.

Высказывания:

1. Петров является покупателем.
2. Петров предполагал встретиться с Плехановым.
3. Несчастный случай произошел на фирме X.
4. У Петрова была назначена встреча на 10 часов.
5. Петров был доставлен в больницу для оказания медицинской помощи.
6. Дежурная медсестра в приемном покое в больнице, куда позвонил Плеханов, не



7. слышала о пострадавшем Петрове.
8. Плеханов позвонил не в ту больницу.

Задание 2.

Составьте чек-лист по приведенной ниже форме для проверки склада готовой продукции ЗАО "Х". На склад изготовленная продукция доставляется на грузоподъемниках, хранится, затем рассылается в соответствии с заказами потребителя (сформулируйте не менее 10 вопросов, укажите соответствующие пункты МС ИСО 9001).

№	Пункт МС ИСО 9001	Вопрос

Задание 3.

Проведите анализ предложенной проблемной ситуации.

Если вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно и отнесите к категории значительного или незначительного. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: "описание факта несоответствия" – "чему не соответствует установленный факт" – "что должно быть согласно установленному требованию".

Если, на ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

1. объясните, почему вы считаете, что объективных доказательств несоответствия недостаточно;
2. перечислите ваши дальнейшие действия для расследования ситуации, ка-кие вопросы вы считаете необходимым задать;
3. опишите любые другие действия, которые вы считаете необходимым предпринять.

Подразделение организации ОАО "ГАММА" занимается лабораторным анализом красителей. В лаборатории анализа красителей два оператора не имели защитных нейлоновых шапочек на голове, один оператор (женщина) не застегнула лабораторный халат и не сняла ювелирные украшения. Трое остальных соблюдали все требования. Процедура № XXX.XX, редакция 2 (действующая редакция) находится в лаборатории. В п. 8 указанной процедуры четко говорится о требованиях к лабораторной одежде: "пуговицы должны быть застегнуты, волосы необходимо убрать под защитную шапочку, а ношение ювелирных украшений запрещено".

Задание 4.



Проведите анализ предложенной проблемной ситуации.

Если вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно и отнесите к категории значительного или незначительного. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: "описание факта несоответствия" – "чему не соответствует установленный факт" – "что должно быть согласно установленному требованию".

Если, на ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

1. объясните, почему вы считаете, что объективных доказательств несоответствия недостаточно;
2. перечислите ваши дальнейшие действия для расследования ситуации, ка-кие вопросы вы считаете необходимым задать;
3. опишите любые другие действия, которые вы считаете необходимым предпринять.

В отделе качества аудитор просит представить график внутренних проверок. Из графика видно, что каждый из десяти отделов проверяется один раз в шесть месяцев. Аудитор просит менеджера по качеству объяснить, как определялась частота проверок. Менеджер объясняет, что система была введена три года назад, в руководстве по качеству была установлена периодичность один раз в шесть месяцев. Организация с тех пор придерживается этой схемы. Аудитор просит показать отчеты по внутренним проверкам и корректирующим действиям. В отчетах зарегистрировано 40 несоответствий за последние три цикла проверок. Из них 25 – в отделе сбыта, остальные распределены между семью другими отделами, а два отдела не имеют ни одного несоответствия. Отдел сбыта отвечает за деятельность по анализу контрактов.

3.9 Темы рефератов и презентаций

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное
© ГУЗ	Выпуск 1
Изменение 0	Экземпляр №1
Стр. 51	



устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
---	---

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.



Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.11 Задание для контрольной работы

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту



В процессе изучения дисциплины "Управление качеством и международные стандарты" предполагается проведение двух контрольных точек. Примеры предлагаемых задач приводятся ниже.

Первая контрольная точка: "Разработка политики организации в области качества"

Цель работы

Работа проводится после того, как студенты познакомились с новой философией и культурой качества в соответствии с идеологией международных стандартов МС ИСО 9000, а также по результатам изучения раздела 5.3 МС ИСО 9001:2000. Цель настоящей работы состоит в закреплении и дополнительном осмыслении полученной на лекциях информации; кроме того, необходимо убедиться, что студенты не просто поняли смысл новой концепции качества, но и могут мыслить и действовать в соответствии с ее положениями на уровнях корпорации, подразделения и исполнителя.

Опорные позиции работы.

Студентам ставится задача разработать политику организации в области качества.

Предприятие может быть любое известное студенту или по производственной практике, или по работе на нем, или из опыта общения с предприятием в качестве потребителя.

Предприятие может быть виртуальным при условии, что студенту полностью понятны задачи в области качества в данном виде деятельности.

Обращается внимание на возможную путаницу целей и путей достижения и на ошибки в направленности документа (неверная расстановка акцентов - на проблемах и возможностях предприятия, а не на интересах потребителей).

Политика пишется в безличной форме: "руководство считает", "руководство берет на себя" и т.п., и обращена как к сотрудникам организации, так и к потребителям, поэтому несет некоторые черты рекламы, удовлетворения и предвосхищения пожеланий и потребностей заказчика.

Типовое содержание политики в области качества:

1. Миссия организации (основная цель создания и 1-3 ключевых компетенции);

2. основные цели в области качества для организации (2 - 4 позиции); сюда не должны входить задачи организации, определенные ее Уставом;

3. пути достижения целей (2-4 основных принципа и базовых методов достижения указанных целей или 2-4 базовые ценности организации); политика является декларативным, а нерабочим документом, поэтому каждая цель не обязательно должна быть обеспечена путями и принципами;

в п.п. 2 и 3 надо указать самые значимые по мнению студента цели, пути и принципы;

4. девиз предприятия в области качества;

5. декларация руководства о личной приверженности качеству.

Объем работы не более 2 страниц, 14 шрифт и 1,5 интервала.



Внимание! Организация, использованная каждым студентом группы для написания Политики, должна быть отличной от организации других членов академической группы.

Вторая контрольная точка:

Примеры вопросов в тесте контрольной точки 2.

1. Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для:

- a) продукции и услуг
- b) технологии и оборудования
- c) систем качества
- d) персонала организации

2. Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000:

- А - требования заказчика (рынка)
 - Б - повышение конкурентоспособности
 - В - улучшение организации в деятельности фирмы
 - Г - требования закона
- a) верно АБВГ
 - b) верно только АБВ
 - c) верно только АБ
 - d) верно только А

3. Оцените высказывания:

А - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения

Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна

В - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию

Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости

- a) неверно АБ
- b) верно только А
- c) верно только Б
- d) верно только В
- e) верно только Г

4. Оцените высказывания:

А - системный подход предполагает документированность всех процессов

Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений

определяются свойствами составляющих



В - системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом

Г - системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации

Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата

- а) верно АБВГД
- б) верно АВГД
- с) верно АД
- д) верно АД
- е) верно АД

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если контрольная решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если контрольная решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если контрольная решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если контрольная не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.12 Ролевая игра

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией



методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	---

**Ролевая игра «Качество – прежде всего»
(разработка политики предприятия в области качества)**

Подготовка игры.

- Преподаватель разрабатывает сценарий, условия и регламент игры;
- готовит комплект необходимого раздаточного материала;
- заранее информирует студентов и о времени проведения игры;
- распределяет студентов на группы численностью не более 5 человек, а также формирует группу из 3 человек, играющих роль руководителей предприятия (членов экспертного совета);
- проводит инструктаж со студентами перед началом игры.

Участники игры изучают литературу, рекомендованную преподавателем к теме «Содержание системного подхода к управлению качеством»; осуществляют сбор информации о механизме разработки политики в области качества на предприятиях республики.

Цель игры – формирование у студентов четкого понимания необходимости и содержания политики предприятия в области качества, обоснование механизмов ее разработки с учетом специфики деятельности, а также определение роли данной политики в реализации важнейших стратегических и оперативных задач предприятия.

Условия игры:

1. преподаватель выполняет роль консультанта, который может оказывать помощь как проектным группам, так и членам экспертного совета;
2. исходная информация о предприятии включает его название, данные об отраслевой принадлежности, основных направлениях организации,



организационную структуру управления, сформулированную миссию, а также важнейшие стратегические цели предприятия; сведения о реализуемых инвестиционных проектах, взаимоотношениях с поставщиками и потребителями, положении на рынке, влиянии предприятия на общество (благотворительная деятельность, деятельность по охране окружающей среды и т. д.);

3. удовлетворенности персонала работой на предприятии;
4. сводную таблицу, содержащую основные показатели, отражающие результаты организационно-хозяйственной деятельности предприятия за 3 года;
5. студентам также предоставляются образцы содержания политики в области качества предприятий различной отраслевой принадлежности.

Сценарий игры:

1. после деления студентов на группы и проведения инструктажа преподавателем каждая из групп выбирает руководителя проектной группы. Группа, выполняющая роль руководства предприятия, выбирает руководителя предприятия;
2. руководитель предприятия ставит перед группами задачу: разработать проект политики предприятия в области качества и доказать необходимость его принятия для данного предприятия в ходе презентации своего проекта;
3. руководители проектных групп получают комплект необходимой информации о предприятии и организуют обсуждение и оценку этой информации в своих группах. В это время руководство предприятия разрабатывает критерии оценки будущих проектов политики предприятия в области качества;
4. руководитель предприятия объявляет о конкурсе проектов политики предприятия в области качества и о создании экспертного совета по оценке результатов, в состав которого входит руководство предприятия. Руководитель предприятия сообщает критерии оценки проектов;
5. группы под началом своих руководителей работают над проектами политики в области качества. Итогом работы является оформленный проект;
6. группы осуществляют презентацию своего проекта, обосновывая необходимость его принятия для предприятия;
7. экспертный совет определяет лучший проект и награждает победителя и участников;
8. преподаватель подводит итоги игры.

Регламент игры – общее время проведения игры – 4 часа.

Результат игры – оформленные проекты политики предприятия в области качества.



3.13 Задание для работы в малых группах («мозговой штурм»)

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора профессиональной компетенции
ПК-2. Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений по созданию и совершенствованию локальных нормативных правовых актов с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы устойчивого развития административно-территориальных образований и социально-экономических систем, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач. Способен развивать в трудовом коллективе принципы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала личности, реализовывать обмен опытом, коллаборацию, коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках, участвовать в разработке учебных программ и методического обеспечения систем и процессов управления, а также применять современные методы и методики преподавания для целей совершенствования организационного единства и мотивации.	ПК-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПК-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПК-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

Исходные данные

Сведения об организации:

Фирма ЗАО "СОМ-ИТ", на рынке информационных технологий работает 3 года, основная продукция (услуги) включают: сборку и поставку компьютерной техники, периферийных устройств (принтеры, сканеры и т.д.), проектирование и монтаж информационных кабельных сетей и систем, установку программного



обеспечения и т.п. Имеет сертификат системы менеджмента качества по стандарту ИСО 9001:2000. Численность сотрудников фирмы составляет 17 человек (все штатные).

Действующие организации:

Максим (Макс) – менеджер отдела продаж по персональным компьютерам, работает на фирме 2 года, возраст 27 лет, зарплата 35 тыс. руб. чистыми.

Денис (Дэн) – менеджер отдела продаж по периферийному оборудованию, работает на фирме 1,5 года, возраст 24 года, зарплата 30 тыс. руб. чистыми.

Иван Михайлович – начальник отдела продаж, старый воин (работает на фирме с момента ее основания), возраст 35 лет, зарплата хорошая.

Клиент (заказчик) – потенциальный покупатель.

Вы (студент) – аудитор-консультант по системам менеджмента качества.

Ситуация для анализа

Часть 1:

11.00 – утро рабочего дня. Вы сидите в отделе продаж и изучаете документы отдела, связанные с поставкой продукции потребителю. Напротив вас за ноутбуком сидит менеджер по компьютерам Максим. Начальник отдела вышел за документами, которые вы дополнительно попросили принести.

11.30 – Звонит телефон. Максим снимает трубку (громкость звука приличная и Максим отрывает трубку от уха, чтобы не оглохнуть: вам становится слышен в деталях весь разговор)...

Максим: Алло!

Клиент: Это фирма "СОМ-ИТ"?!

М.: Да! Что вы хотели?

К.: Я представляю небольшую коммерческую организацию. Мы бы хотели приобрести надежный и недорогой лазерный принтер с высокой скоростью печати и большим ресурсом картриджа. Может быть, заодно, еще и цветной принтер, так как иногда нам приходится печатать картинки в текстах, диаграммы и т.д. В настоящий момент у нас уже есть два принтера, подключенных к двум компьютерам наших сотрудников, но один постоянно затягивает бумагу пачками (приходится вставлять бумагу по одному листу, что крайне не-удобно), второй, струйный, дорого обходится из-за быстрого расхода цветных чернил, причем не полностью, а одного или двух цветов, что тоже нерационально, так как менять приходится весь картридж. Было бы неплохо, если бы оба принтера включить в локальную сеть, а то сотрудники, у которых подключены принтеры, не всегда бывают на месте, доступ в систему защищен паролем, поэтому приходится каждый раз как-то выкручиваться. У нас есть небольшая локальная сеть из трех компьютеров, остальные полностью автономны.

М.: А компьютеры хорошие и мощные вам, случайно, не нужны? Раз уж меняете принтеры, то и компьютеры заодно, а то они у вас, наверное, старые и с



низкой производительностью. Опять же могут возникнуть проблемы при соединении в локальную сеть. Мы бы вам помогли.

К.: Кстати, как вас зовут?

М.: Максим.

К.: Нет спасибо, Максим. Компьютеры мы закупили оптом для всех сотрудников полгода назад. Они новые хорошие на 2-ядерной технологии. А то старые машины постоянно зависали и медленно работали. Вот только про принтеры как-то не подумали, понадеялись на эти, а они через полгода, как сговорились, стали сбоить, бумагу засасывать пачками и т.д.

М.: Жаль... А то у нас хороший выбор компьютеров на любой вкус: недорогих и продвинутых – кто покупал довольны. По поводу принтеров: наш менеджер по периферии еще не приехал на работу, должен в течение часа подъехать. перезвоните через часок – он вам все популярно расскажет. Только учтите, у нас обед с 13.00 до 14.00, поэтому лучше позвонить до обеда или после двух.

К.: Хорошо, спасибо. Я попробую позвонить позже.

М.: До свидания.

Кладет трубку, недовольно вертит головой: "Чуть не оглох от этого телефона!" – говорит он, видимо, себе, а может вам, чтобы вызвать сочувствие или "развести" на разговор. Но ваше монументальное молчание вынуждает его снова уткнуться в свой ноутбук.

Часть 2:

Действующие лица те же.

11.45 – в комнату "влетает" запыхавшийся молодой человек. Почему-то сразу понимаешь – это Денис.

Денис: Здравсьте всем. Привет, Макс.

М.: Привет Дэн – опаздываешь!!! Я тут за тебя рублюсь, клиентов твоих обслуживаю.

Д.: Да не говори, пробки в Москве страшные – ужас какой-то, думал и к обеду не доберусь на фирму. А что за клиент, ты говоришь?

М.: Да "перец" какой-то звонил. Все уши мне прожужжал – чуть не оглох с нашим телефоном. Принтеры – "лазерник" и "струйник" – ему нужны были для сетевого варианта подключения. Пытался "раскрутить" его на "компы" – не удалось.

Д.: А что конкретно хотел, говорил? Ну, там какие примерно модели, требуемые характеристики и т.д. Кстати, телефон свой не оставил?

М.: Да что-то орал мне в ухо, как ненормальный, про картриджи, про жевание бумаги – я так толком и не понял. У них, вроде, два "принта" есть каких-то доисторических, которые вот-вот умрут. Вот они и хотят апгрейд сделать, да еще и "локалку" бросить от "компов" к "принтам". Телефон свой не оставил – обещал через час-два перезвонить.

Д.: Ладно, подождем.

Оба утыкаются в свои ноутбуки. Тишина.



Часть 3:

Действующие лица те же.

12.00 – в комнату входит начальник отдела – несет вам необходимые документы.

Иван Михайлович: А, "нарисовался" – привет, Денис!

Д.: Здрасьте, Иван Михалыч! Да пробки эти уже достали. Скоро, чувствую, на метро буду ездить на работу. А то тут клиенты трубки обрывают, Макс говорит.

И.М.: А кто звонил?

Д.: Макс сказал, кто-то насчет двух принтеров ("лазерника" и "струйника") звонил, хотел у нас проконсультироваться и купить. Да еще и в сеть их воткнуть. Сеть, я так понял, они тоже хотели у нас заказать заодно уж. Обещали перезвонить позже.

И.М.: Вот, говорил тебе, Денис, – приезжай вовремя на работу. Как тебя нет на рабочем месте, так сразу звонки идут с заказами.

Д.: Михалыч, так я же уезжаю с работы не раньше 19–20, поэтому часы свои отрабатываю на все 100.

И.М.: Я не о часах сейчас. У меня к тебе претензий по рабочему дню нет. Просто клиенты почему-то звонят с утра, когда тебя нет, а не вечером когда ты в офисе...

Д.: Клиент несознательный какой-то пошел нынче. Ладно, начальник, будем исправляться. Я сейчас пару-тройку вариантов коммерческих предложений набросаю, ну чтобы если позвонят, то было с чего начинать.

И.М.: О'кей! Тут еще комиссия по инспекции системы менеджмента качества (СМК) должна нагрянуть, поэтому шеф поставил задачу подготовиться. Сидим вот с консультантом, мучаемся, изучаем наши документы – ищем, какие улучшения наших процессов СМК мы сможем показать комиссии органа по сертификации. В нашем-то отделе процессов СМК хоть отбавляй: "Взаимодействие с потребителем", "Поставка продукции", "Оценка удовлетворенности потребителей". Ладно, что-нибудь сообща придумаем.

Вы поработали, встали и пошли домой готовиться к завтрашней встрече с генеральным директором фирмы, на которой вы должны будете изложить свои мысли, предложения, рекомендации по улучшению системы менеджмента качества.

Задание Вам (студенту) – аудитору-консультанту:

Ниже приводятся вопросы, на которые вам необходимо ответить для подготовки к разговору с директором. Ваша задача – внимательно изучить изложенную выше ситуацию, ответить на поставленные вопросы и указать, при необходимости, аргументы, выводы, рекомендации и т.д., которые будут, на ваш взгляд, уместными.



Вопрос № 1. Считаете ли вы, что в действиях персонала отдела сбыта были какие-либо недостатки, нарушения, ошибки и т.д.? Если да, то укажите, какие (с кратким пояснением). Если нет, пропустите этот вопрос.

Вопрос № 2. Что Вам понравилось в описанной ситуации? Кратко поясните позитивность моментов.

Вопрос № 3. Какие рекомендации по улучшению деятельности (процессов) вы бы могли дать фирме?

Вопрос № 4. На какие важные мелочи вы обратили бы внимание руководства фирмы в описанной ситуации? Кратко обоснуйте важность мелочей.

3.14. Задания для подготовки к занятиям семинарского типа

Занятия семинарского типа для студентов очной формы обучения

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции. Показатели качества продукции.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия качество товаров и услуг.
2. Экономическое и социальное значение повышения качества товаров и услуг.
3. История развития систем управления качеством.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Задания: берутся из разделов 3.5 – 3.9, 3.11 – 3.13.

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 2. Стандартизация в обеспечении качества продукции.

Международный стандарт ИСО 9001 «Система менеджмент качества.

Требования». Сертификация в системе управления качеством.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и цели стандартизации.
2. Государственная система стандартизации РФ.
3. Система международных стандартов.
4. Определение и роль сертификации.
5. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации.
6. Международная практика сертификации.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Задания: берутся из разделов 3.5 – 3.9, 3.11 – 3.13.

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 3. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Всеобщее управление качеством.

Вопросы для обсуждения:



1. Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством.
2. Функциональная схема управления качеством.
3. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции.
4. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
5. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством.
6. Комплексное и тотальное управление качеством.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения по вопросу из раздела 3.10.

Задания: берутся из разделов 3.5 – 3.9, 3.11 – 3.13.

Источники: обязательные и дополнительные

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством и международные стандарты» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой (промежуточной) аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (дискуссия, решении задач, участия в деловых играх, ;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:



▪ по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестовых заданий, контрольной работы);

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Управление качеством и международные стандарты» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности): 38.04.02 Менеджмент в форме экзамена.

экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Итоговый контроль по дисциплине осуществляется в форме экзамена (4 семестр).

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего, рубежного и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-	Темы рефератов (докладов)



		исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	
2	Тренинг, проблемная, задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика, диспут, дебаты	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
5	Разноуровне	Выполняются на практических занятиях	Комплект



	вые задачи и задания	по темам. а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.	типовых задач
6	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
7	Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
8	Зачет, Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену



		Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин.	
--	--	---	--

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) **Управление качеством и международные стандарты** включает:

- перечень компетенций, планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы и этапы их формирования;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования;
- описание шкал оценивания;
- критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения (промежуточной аттестации) по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции(ий).

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством и международные стандарты» представлен в приложении 1.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Тебекин, А.В. Управление качеством: учебник / А.В. Тебекин.-М.: Юрайт, 2015.-371с.
2. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Зайцев Г.Н. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 164 с. (Высшее образование: Магистратура) ISBN 978-5-369-01501-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/515522>

Дополнительная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>



2. Куликова, Л. И. Международные стандарты финансовой отчетности. Нефинансовые активы организации : учеб. пособие / Л.И. Куликова. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. - ISBN 978-5-9776-0230-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007935>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1 – Описание информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины

№	Адрес сайта и его описание	Перечень материалов представленных на сайте
1.	http://economicus.ru – сайт Института "Экономическая школа", Экономический портал	Представлена информация по широкому спектру экономических дисциплин: труды, биографии, портреты известных экономистов; профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет; учебно-методические материалы для студентов; подборка словарей, энциклопедий, справочников по разнообразным направлениям экономики и смежных дисциплин.
2.	http://rucont.ru/gcollections - Национальный цифровой ресурс Руконт	Сайт предлагает быстрый доступ к публикациям по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу.
4.	www.znanium.com - издательство ИНФРА-М	Коллекция электронных версий изданий (книг, журналов, статей и пр.), сгруппированных по тематическим и целевым признакам.
6.	ЭБС «ЮРАЙТ» (www.biblio-online.ru)	Виртуальная экономическая библиотека
7.	www.hr-zone.net	Информационный портал «Проводник в мире персонала»
8.	www.e-executive.ru	Информационный портал «Сообщество менеджеров»
9.	Consultant.ru	Консультант плюс
10.	garant.ru	Гарант

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее программное обеспечение:



Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО).

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Информационные справочные системы

В ходе реализации целей и задач по дисциплине обучающиеся могут при необходимости использовать возможности информационно-справочных систем, электронных библиотек и архивов.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы: информационно-справочные и поисковые системы Yandex, Google.

Профессиональные базы данных: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», Справочно-правовая система «Гарант»

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№	Адрес сайта и его описание	Перечень материалов представленных на сайте
1	https://e.lanbook.com/	Электронно- библиотечная система «Издательство Лань»
2	http://znanium.com/	Электронно- библиотечная система ZNANIUM.COM
3	https://www.biblio-online.ru/	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»
4	http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
5	https://guz.bibliotech.ru	Электронно-библиотечная система ГУЗ

**8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**



Для материально-технического обеспечения дисциплины «Управление качеством и международные стандарты» используются:

Аудитория 5210 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий практического типа:

Рабочее место преподавателя. Рабочие места обучающихся. Стенды образовательные. Мультимедийный проектор. Ноутбук ASUS. Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО).

Аудитории - помещения для самостоятельной работы обучающихся, имеется подключение к сети «Интернет» и доступ в электронную информационно-образовательную среду:

Читальный зал библиотеки. Рабочие места студентов. Компьютеры 12 шт. Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО). Доступна вся учебная и методическая литература, включая доступ к ЭБС.

Аудитории 2203-2209, 2213, 2212 (компьютерные классы)

Рабочие места обучающихся. Проекционная панель LG 43UK6390PLG – 1 шт., стационарный компьютер – 9 шт. Моноблок – 1 шт. Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО), Autodesk Education 2019 (Autodesk AutoCAD, Autodesk Revit Architect, Autodesk Civil 3D, Autodesk 3ds MAX – академические лицензии), GRAPHISOFT (ArchiCad 24 Russian, Базовый BIMcloud, MEP Modeler – академические лицензии), Adobe Photoshop, CorelDRAW, Консультант Плюс, Гарант.

Аудитория 5200:

Рабочее место преподавателя. Рабочие места обучающихся. Стенды образовательные. Стационарный компьютер – 12 шт. Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО), 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8



апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.