

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ф.И.О.

Мая 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.4.1 Управление качеством
(наименование дисциплины)

Основной профессиональной образовательной программы

прикладного бакалавриата

(академического (ой)/прикладного (ой) бакалавриата/магистратуры)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная, заочная

(очная, заочная)

МАГАС, 2018 г.

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель – является подготовка высококвалифицированных бакалавров, имеющих знания теоретических основ и практические навыки по вопросам обеспечения качества продукции на всех этапах его жизненного цикла.

Задачи:

- изучение принципов системного управления качеством продукции и услуг;
- изучение основных методов определения и оценки показателей качества продукции;
- усвоение теоретических знаний в области оценки конкурентоспособности конкретных групп товаров и видов услуг с использованием различных методов;
- овладение практическими навыками по применению статистических методов контроля качества продукции;
- приобретение практических навыков по применению современных методов управления качеством.

2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана.

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

Дисциплина «Управление качеством» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление качеством» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин: Теория организации, Основы маркетинга, Маркетинг территорий, Планирование и проектирование организаций.

Дисциплина «Управление качеством» может являться предшествующей при изучении дисциплин для получения навыков профессиональной деятельности.

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

ПК-13, ПК-21

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

| Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы | Степень реализации компетенции при изучении дисциплины (модуля) | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) | | |
|--|---|--|------------|-------------------|
| | | Знания | Умения | Владения (навыки) |
| а) общекультурные компетенции | | | | |
| Не предусмотрено | | | | |
| б) общепрофессиональные компетенции | | | | |
| Не предусмотрено | | | | |
| в) профессиональные компетенции | | | | |
| ПК-13 | Компетенция | основные | определять | способностью |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <p>Способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий</p> | <p>реализуется в части применения Управления качества в профессиональной деятельности</p> | <p>положения современной концепции управления проектами, проектными командами и конфликтами в проекте; содержание управления проектами, его жизненный цикл, модели управления проектами, функциональные проблемы управления проектами и возможные направления их решения; особенности методов и механизмов управления проектами и возможные направления их применения</p> | <p>состав работ по проекту, уровни их детализации; применять методы управления проектами по времени, стоимости и рискам, ориентироваться в современных специализированных программах по управлению проектами; применять современные специализированные программные продукты по управлению проектами</p> | <p>обеспечивать интеграцию стратегии развития системы и проектов, на основе требований, предъявляемых к управлению проектами; основами сетевого моделирование в управлении проектами; способностью использовать методы обоснования необходимости использования аналитического и компьютерного инструментария для решения задач по управлению проектами</p> |
| <p>ПК-21 Умением определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры</p> | <p>Компетенция реализуется в части применения Управления качества в профессиональной деятельности</p> | <p>сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения; правила проведения</p> | <p>устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; осуществлять оценку качества управленческого решения; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов</p> | <p>элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений; навыками проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | корректирую щих процедур при принятии управленческ их решений | | |
|--|--|---|--|--|

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

| Виды учебных занятий | Трудоемкость | | |
|---|--------------|-------------|-------------|
| | зач. ед. | час. | в семестре |
| | | | 7 |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> |
| ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану | 7 | 252 | 252 |
| Контактные часы | 2 | 68 | 68 |
| Лекции (Л) | | 34 | 34 |
| Семинары (С) | | 0 | 0 |
| Практические занятия (ПЗ) | | 32 | 32 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | 0 | 0 |
| Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки | | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: экзамен | 1 | 54 | 54 |
| Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту) | 4 | 130 | 130 |

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

| Виды учебных занятий | Трудоемкость | | |
|---|--------------|-------------|-------------|
| | зач. ед. | час. | в семестре |
| | | | |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> |
| ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану | 7 | 252 | 252 |
| Контактные часы | 1 | 16 | 16 |
| Лекции (Л) | | 16 | 16 |
| Семинары (С) | | 0 | 0 |
| Практические занятия (ПЗ) | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | 0 | 0 |
| Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки | | | |
| Промежуточная аттестация: экзамен | | 9 | 9 |
| Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту) | 6 | 227 | 227 |

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

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

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

| № | Наименование темы (раздела) | Количество часов | | | | | |
|---|--|------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Всего | Контактные часы (аудиторная работа) | | | | СР |
| | | | Л | С | ПЗ | ГК/ИК | |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> | <i>гр.5</i> | <i>гр.6</i> | <i>гр.7</i> | <i>гр.8</i> |
| Семестр № 7 | | | | | | | |
| 1. | Тема 1. Сущность качества и управления им | 32 | 4 | 4 | | 1 | 23 |
| 2. | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества | 32 | 4 | 4 | | 1 | 23 |
| 3. | Тема 3. Оценка и измерение качества | 31 | 4 | 4 | | | 23 |
| 4. | Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО | 31 | 4 | 4 | | | 23 |
| 5. | Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения | 31 | 4 | 4 | | | 23 |
| 6. | Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества | 31 | 4 | 4 | | | 23 |
| 7. | Тема 7. Экономика управления качеством | 32 | 5 | 4 | | | 23 |
| 8. | Тема 8. Планирование и контроль качества продукции | 32 | 5 | 4 | | | 23 |
| Всего | | 252 | 34 | 32 | 0 | 2 | 130 |
| Промежуточная аттестация экзамен | | | | | | | 54 |
| ИТОГО | | 252 | 68 | | | | 130 |

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

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|---|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| 1. | Тема 1. Сущность качества и управления им | Понятие качества по Аристотелю, Гегелю, Шухарту, ГОСТу. Определение качества согласно международной организации по стандартам. Понятие продукции. Взаимосвязь понятия управления качеством и понятия продукции. Понятие качества у производителя и потребителя. Свойства оценки качества. Значение повышения качества. Концепции менеджмента качества. Системы поощрения. Сертифицированная система менеджмента качества. |
| 2. | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества | Контроль и отбраковка дефектной продукции. Методы математической статистики. Статистические методы контроля качества. Концепция управления качеством. Процесс обеспечения качеством. Конкуренция качества. Система управления качеством по Фейгенбауму (управление качеством в Советском Союзе, управление качеством в Японии). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Менеджмент качества. Этапы развития систем качества. |
| 3. | Тема 3. Оценка и измерение качества | Квалиметрия. Цель квалиметрии. Задачи квалиметрии. Взаимосвязанные системы теорий квалиметрии. Общая квалиметрия. Специальные квалиметрии. Предметные квалиметрии. Предмет квалиметрии. Суть измерения качества в квалиметрии. Методы оценки уровня качества. Дифференциальная оценка. Комплексная оценка. Три случая применения дифференциальной оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества с точки зрения целей и используемых показателей |
| 4. | Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО | Международная организация по стандартизации, ИСО (The International Organization for Standardization, ISO). Основная задача Международной организации по стандартизации. Деятельность ИСО. Основные комитеты ИСО. Структура Международной организации по стандартизации. |
| 5. | Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения | Метод управления качеством. Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Проблемы организации работы с персоналом. Задачи руководителя в системе управления качеством. Экономические методы управления качеством. Премии в области качества. |
| 6. | Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества | Понятие технического регулирования. Закон РФ О техническом регулировании. Документы, применяемые в системе технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Понятие технического регламента. Требования специального технического регламента. Специальные технические регламенты. Понятие стандартизации. Понятие стандарта. |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|--|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | Основные цели современной стандартизации. Принципы стандартизации. |
| 7. | Тема 7. Экономика управления качеством | Требования к выпускаемой продукции. Основные задачи экономики управления качеством. Понятие потребительной стоимости. Двойственный характер потребительной стоимости. Понятие полезности объекта. Взаимосвязь понятий качество, полезность и потребительная стоимость. Методы оценки эффективности систем качества. Затраты на профилактику и оценивание. Виды расходов на качество. Понятие прямых расходов. Дополнительные расходы. Четыре вида затрат на прямые расходы. Понятие косвенные расходы. |
| 8. | Тема 8. Планирование и контроль качества продукции | Планирование качества продукции. Предмет планирование качества продукции. Принципы планирования качества продукции. Задачи планирования качества продукции. Планы повышения качества продукции. Методы прогнозирования качества продукции. Направления планирования качества продукции. Разделы технического задания. |

Таблица 4.1

| № | Тема | Для изучения темы, обучающийся должен | | |
|----|----------------------------------|---|--|--|
| | | Знать | Уметь | Владеть |
| 1. | Тема 1. Сущность и управление им | основные положения современной концепции управления проектами, проектными командами и конфликтами в проекте; содержание управления проектами, его жизненный цикл, модели управления проектами, функциональные проблемы управления проектами и возможные направления их решения; особенности методов | определять состав работ по проекту, уровни их детализации; применять методы управления проектами по времени, стоимости и рискам, ориентироваться в современных специализированных программных продуктах по управлению проектами; применять современные специализированные программные продукты по управлению проектами | способностью обеспечивать интеграцию стратегии развития системы и проектов, на основе требований, предъявляемых к управлению проектами; основами сетевого моделирование в управлении проектами; способностью использовать методы обоснования необходимости использования аналитического и компьютерного инструментария для решения задач по управлению |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| | | механизмов управления проектами и возможные направления их применения | | проектами |
| 2. | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества | сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения; правила проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений | устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; осуществлять оценку качества управленческого решения; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов | элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений; навыками проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений |
| 3. | Тема 3. Оценка и измерение качества | основные положения современной концепции управления проектами, проектными командами и конфликтами в проекте; содержание управления проектами, его жизненный цикл, модели управления проектами, функциональные проблемы управления проектами и возможные направления их решения; особенности методов и механизмов управления проектами | определять состав работ по проекту, уровни их детализации; применять методы управления проектами по времени, стоимости и рискам, ориентироваться в современных специализированных программах по управлению проектами; применять современные специализированные программные продукты по управлению проектами | способностью обеспечивать интеграцию стратегии развития системы и проектов, на основе требований, предъявляемых к управлению проектами; основами сетевого моделирования в управлении проектами; способностью использовать методы обоснования необходимости использования аналитического и компьютерного инструментария для решения задач по управлению проектами |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| | | возможные направления их применения | | |
| 4. | Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО | сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения; правила проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений | устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; осуществлять оценку качества управленческого решения; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов | элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений; навыками проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений |
| 5. | Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения | основные положения современной концепции управления проектами, проектными командами и конфликтами в проекте; содержание управления проектами, его жизненный цикл, модели управления проектами, функциональные проблемы управления проектами и возможные направления их решения; особенности методов и механизмов управления проектами и возможные направления их применения | определять состав работ по проекту, уровни их детализации; применять методы управления проектами по времени, стоимости и рискам, ориентироваться в современных специализированных программах по управлению проектами; применять современные специализированные программы по управлению проектами | способностью обеспечивать интеграцию стратегии развития системы и проектов, на основе требований, предъявляемых к управлению проектами; основами сетевого моделирования в управлении проектами; способностью использовать методы обоснования необходимости использования аналитического и компьютерного инструментария для решения задач по управлению проектами |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| 6. | Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества | сущность управленческих решений, технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения; правила проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений | устанавливать и сопоставлять сроки реализации управленческих решений; осуществлять оценку качества управленческого решения; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов | элементарными навыками осуществления административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений; навыками проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений |
| 7. | Тема 7. Экономика управления качеством | основные положения современной концепции управления проектами, проектными командами и конфликтами в проекте; содержание управления проектами, его жизненный цикл, модели управления проектами, функциональные проблемы управления проектами и возможные направления их решения; особенности методов и механизмов управления проектами и возможные направления их применения | определять состав работ по проекту, уровни их детализации; применять методы управления проектами по времени, стоимости и рискам, ориентироваться в современных специализированных программах по управлению проектами; применять современные специализированные программные продукты по управлению проектами | способностью обеспечивать интеграцию стратегии развития системы и проектов, на основе требований, предъявляемых к управлению проектами; основами сетевого моделирования в управлении проектами; способностью использовать методы обоснования необходимости использования аналитического и компьютерного инструментария для решения задач по управлению проектами |
| 8. | Тема 8. Планирование и контроль | сущность управленческих решений, | устанавливать и сопоставлять сроки реализации | элементарными навыками осуществления |

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| качества продукции | технологии и методы их принятия и реализации; параметры качества принятия и реализации управленческих решений, методов, приемов и правил их определения; правила проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений | управленческих решений; осуществлять оценку качества управленческого решения; выявлять и предупреждать отклонения и отрицательные последствия при осуществлении административных процессов | административных процессов; навыками выявления отклонений в реализации управленческих решений; навыками проведения корректирующих процедур при принятии управленческих решений |
|-----------------------|--|--|--|

6. Образовательные технологии

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю).

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

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

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

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

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

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

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

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

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

| № раздела | Наименование раздела | Содержание средств контроля (вопросы самоконтроля) | Учебно-методическое обеспечение* | Трудоемкость |
|-------------|--|---|----------------------------------|--------------|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> | <i>гр.5</i> |
| 1. | Тема 1. Сущность качества и управления им | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 2. | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |

| | | | | |
|----|--|---|----------------------|----|
| | качества | Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | | |
| 3. | Тема 3. Оценка и измерение качества | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 4. | Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 5. | Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 6. | Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 7. | Тема 7. Экономика управления качеством | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |
| 8. | Тема 8. Планирование и контроль качества продукции | Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой | О: [1-3] Д: [1-3] | 23 |

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

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

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

Таблица 6.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

| Оценка | Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета |
|--------------|---|
| «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки |
| «Не зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму. |

Таблица 6.2

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

| Оценка | Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена |
|-----------|---|
| «Отлично» | Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, |

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

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

Таблица 6.3.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

| № п/п | Тема | Форма оценочного средства | Степень формирования компетенции |
|-------|--|---|----------------------------------|
| 1. | Тема 1. Сущность качества и управления им | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 2. | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 3. | Тема 3. Оценка и измерение качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских | ПК-13, ПК-21(60%) |

| | | | |
|----|--|---|----------------------|
| | | занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | |
| 4. | Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 5. | Тема 5. Основные Методы управления качеством и сферы их приложения | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 6. | Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 7. | Тема 7. Экономика управления качеством | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |
| 8. | Тема 8. Планирование и контроль качества продукции | Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации | ПК-13, ПК-21(60%) |

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

Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)

1. Сущность понятий «качество», «управление качеством», «обеспечение качества».

2. Требования к качеству и удовлетворенность потребителей.
3. Влияние качества на прибыль организации.
4. Затраты на качество продукции.
5. Управление качеством как этап развития общего менеджмента организации.

Типовые темы рефератов

1. Соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
2. Подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя.
3. Понятие «качество» в нашей повседневной жизни.
4. Соответствие этапов развития философии качества системе качества на примере какой-либо фирмы или предприятия.
5. Способы и формы управления качеством в прошлых веках.

Типовые тесты / задания

1. Какой принцип планирования основан на сбалансированном учете ресурсов и возможностей предприятия?
 - а) детализация
 - б) пропорциональность
 - в) комплексность
 - г) эластичность
2. Какой принцип планирования основан на взаимоувязке всех сторон деятельности предприятия?
 - а) детализация
 - б) пропорциональность
 - в) непрерывность
 - г) комплексность
3. Какой принцип планирования характеризуется степенью глубины планирования?
 - а) детализация
 - б) пропорциональность
 - в) непрерывность
 - г) комплексность
4. Какой метод планирования заключается в расчленении выполняемых работ и группировки используемых ресурсов по элементам и взаимосвязям?
 - а) отчетно-статистический
 - б) экспериментальный
 - в) расчетно-аналитический
 - г) монографический
5. За предварительным управлением, включающим в себя прогнозирование и планирование качества продукции, следует этап:
 - а) оперативного управления
 - б) текущего управления
 - в) заключительного управления
 - г) организационного управления

Типовые контрольные вопросы

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качества на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
2. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
3. Проведите классификацию показателей качества услуг.
4. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
5. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.

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

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

9.1. Основная литература

1. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2014. — 531 с. — 978-5-394-01078-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829.html>
2. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
3. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А.П. Агарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02226-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>

9.2. Дополнительная литература

1. Ржевская С.В. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Ржевская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, Университетская книга, 2009. — 288 с. — 978-5-98704-333-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9120.html>
2. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / В.Е. Сыцко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2008. — 192 с. — 978-985-06-1602-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20158.html>
3. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2010. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28342.html>

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

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).

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

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

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

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

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

Подготовка к практическим занятиям:

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

Учтите, что:

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

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

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

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;

- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

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

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

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

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

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

12.2. Перечень программного обеспечения

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

12.3. Перечень информационных справочных систем

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

13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля

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

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

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