

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна Должность: Директор Дата подписания: 21.06.2023 12:50:02 Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc5ced4a4eed767e8486e18dc8ae8b889439a47	МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал	Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Управление малым бизнесом стр. 1
---	---	---



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала
 ФГБОУ ВО "ЧелГУ"

/ Тюлегенова Р.А.

26 августа 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)
 Управление качеством**

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль)

Управление малым бизнесом

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Костанай 2023 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Кафедра экономики

Протокол заседания № 12, от «12» июля 2021 г.


Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО "ЧелГУ"

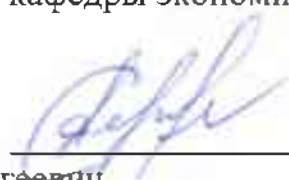
Протокол заседания № 10, от «25» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована ученым советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО "ЧелГУ"

Протокол заседания № 11, от «26» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой  Мишулина Ольга Владимировна, доктор экономических наук, профессор

Автор (составитель)  кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики, Горелов Александр Николаевич

Рецензент  директор ИП «АДАМАНТ», Селях Александр Сергеевич

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цели

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

1.2 Задачи

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

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

Блок (раздел) ОПОП: Б1.В.1.11

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Теория менеджмента

Маркетинг

Организация коммерческой деятельности

Антикризисное управление

Правоведение

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

Производственная практика. Преддипломная практика

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Знать:

пороговый основные понятия, профессиональную терминологию в сфере принятия организационно-управленческих решений в области качества;

продвинутый виды организационно-управленческих решений в области качества и методы их принятия;

высокий общий процесс, принципы и методы принятия организационно-управленческих решений в области качества;

Уметь:

пороговый анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на процесс принятия организационно-управленческих решений в области качества;

продвинутый обосновывать выбор принимаемых организационно-управленческих решений в области качества;

высокий принимать организационно-управленческие решения в области качества, анализировать принимаемые и оценивать их последствия;

Владеть:

пороговый навыками анализа внешней и внутренней среды организации и ее влияния на процесс принятия организационно-управленческих решений в области качества;

продвинутый методами принятия организационно-управленческих решений в области качества;

высокий навыками принятия организационно-управленческих решений в области качества для достижения максимального результата в профессиональной деятельности;

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом	стр. 4
--	--------

Знать:	
пороговый	понятие конкурентоспособности и источники конкурентных преимуществ организации; роль качества в повышении конкурентоспособности организации;
продвинутый	теоретические и практические подходы к определению источников обеспечения конкурентного преимущества организации; методы управления качеством;
высокий	теоретические и практические подходы к определению источников и механизмы обеспечения конкурентного преимущества организации на основе повышения качества;
Уметь:	
пороговый	выявлять и анализировать конкурентные преимущества организации;
продвинутый	применять методы управления качеством для повышения конкурентоспособности организации;
высокий	применять методы управления качеством в процессе проектирования и разработок; разрабатывать конкурентные стратегии развития организации на основе повышения качества
Владеть:	
пороговый	методами выявления и анализа конкурентных преимуществ организации
продвинутый	методами управления качеством для повышения конкурентоспособности организации
высокий	навыками принятия управленческих решений в области качества; навыками разработки систем менеджмента качества на предприятиях методами разработки конкурентной стратегии развития организации на основе повышения качества

4 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия	48
самостоятельная работа	78
часов на контроль	18
Виды контроля в семестрах: экзамены 7	

5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Компетенции	Литература	Методы проведения занятий, оценочные средства
	Раздел 1. Введение в курс управления качеством					
1.1	1. Предмет и задачи курса 2. Сущность, роль и значение управления качеством в условиях рыночной экономики 3. Основополагающие понятия в области качества 4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей /Лек/	7	4	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
1.2	1. Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг 2. Уровень качества и законы спроса и предложения 3. Подготовка к занятию семинарского типа. /Ср/	7	12	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Задание: сделать краткий конспект по рассматриваемым вопросам, используя методы наглядного представления информации (схемы, графики, таблицы). Оценочное средство: конспект.

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом						стр. 5
1.3	1. Качество как социально-экономическая категория 2. Понятие качества жизни 3. Историческая эволюция понятий качества 4. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество. 5. Понятие качества продукции, уровни качества. 6. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые. 7. Связь качества и конкурентоспособности продукции 8. Качество продукции и производительность труда /Пр/	7	7	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: частично-поисковый (эвристический) метод, репродуктивный метод. Оценочное средство: устный опрос, доклад.
Раздел 2. Рубежный контроль №1						
2.1	Тема 1: Введение в курс управления качеством /Пр/	7	1	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: репродуктивный метод. Оценочное средство: комплексная письменная работа.
Раздел 3. Философия качества. История менеджмента качества						
3.1	1. Исторический процесс становления и развития менеджмента качества и его систем 2. Теория и практика зарубежного управления качеством 3. Развитие и становление элементов управления качеством в России 4. Проблемы и перспективы менеджмента качества в III тысячелетии /Лек/	7	2	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
3.2	1. Построить модель процесса управления качеством, обозначив связи между элементами этой модели 2. Подготовка к занятию семинарского типа. /Ср/	7	12	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Оценочное средство: конспекта.
3.3	1. Этапы формирования научных школ, идей и систем управления качеством. 2. Процесс образования важнейших направлений в исследовании качества. 3. Особенности современного периода развития менеджмента качества в России и за рубежом. 4. Перспективы развития менеджмента качества. /Пр/	7	4	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: частично-поисковый (эвристический) метод, индивидуализация обучения. Оценочное средство: устный опрос, тестовые задания.

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом						стр. 6
	Раздел 4. Организационно-экономические основы квалитметрии					
4.1	1. Квалитметрия: понятие, виды, объекты 2. Показатели качества и их классификация 3. Методы и средства квалитметрии /Лек/	7	2	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
4.2	1. История и современное состояние квалитметрии 2. Системные понятия и определения квалитметрии 3. Концептуальные положения современной квалитметрии 4. Подготовка к занятию семинарского типа. /Ср/	7	11	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Задание: подготовить реферат по данным вопросам. Оценочное средство: реферат.
4.3	1. Задачи и проблемы квалитметрии 2. Взаимосвязь квалитметрии с другими науками и область её применения 3. Системный подход к оценке качества 4. Методы оценки уровня качества продукции. /Пр/	7	3	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: репродуктивный метод, поисковый (эвристический) метод. Оценочное средство: устный опрос, доклад.
	Раздел 5. Рубежный контроль №2					
5.1	Тема 2: Философия качества. История менеджмента качества Тема 3: Организационно-экономические основы квалитметрии /Пр/	7	1	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: репродуктивный метод. Оценочное средство: комплексная письменная работа.
	Раздел 6. Основные методы управления качеством					
6.1	1. Классификация методов управления качеством 2. Организационно-распорядительные методы управления качеством 3. Инженерно-технологические методы управления качеством 4. Экономические методы управления качеством /Лек/	7	4	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
6.2	1. Социально-психологические методы управления качеством 2. Подготовка к занятию семинарского типа /Ср/	7	10	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Задание: сделать доклад по вопросу 1. Оценочное средство: доклад.

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом						стр. 7
6.3	1. Классификация методов управления качеством 2. Организационно-распорядительные методы управления качеством 3. Инженерно-технологические методы управления качеством 4. Экономические методы управления качеством 5. Социально-психологические методы управления качеством /Пр/	7	7	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: частично-поисковый (эвристический) метод, метод кооперативного обучения. Оценочное средство: ситуационные задачи.
Раздел 7. Рубежный контроль №3						
7.1	Тема 4: Основные методы управления качеством /Пр/	7	1	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: репродуктивный метод. Оценочное средство: комплексная письменная работа.
Раздел 8. Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством						
8.1	1. Техническое регулирование и технический регламент 2. Стандартизация 3. Сертификация /Лек/	7	2	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
8.2	1. Развитие стандартизации в Российской Федерации: исторический анализ и современные тенденции. 2. Международная и региональная стандартизация: проблемы и перспективы развития. 3. Проблемы гармонизация стандартов в рамках Таможенного союза и ЕАЭС. 4. Национальные системы стандартизации в европейских странах. 5. Информационное обеспечение стандартизации. 6. Экономические преимущества стандартизации. 7. Развитие стандартизация в отраслях экономики. 8. Подготовка к занятию семинарского типа. /Ср/	7	21	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Задание: сделать реферат по одному из вопросов. Оценочное средство: реферат.

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом						стр. 8
8.3	1. Сущность процессов стандартизации 2. Система международных стандартов 3. Основные предпосылки сертификации. 4. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства 5. Международная практика сертификации /Пр/	7	4	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: частично-поисковый (эвристический) метод. Оценочное средство: тестовые задания, устный опрос.
Раздел 9. Метрология в обеспечении качества продукции						
9.1	1. Понятие метрологии 2. Виды и средства измерений 3. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений /Лек/	7	2	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: объяснительно-иллюстративный метод (лекция-визуализация). Оценочное средство: конспект.
9.2	1. Метрология - наука об измерениях 2. Измерение физических величин 3. Методы измерений 4. Подготовка к занятию семинарского типа. /Ср/	7	12	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Задание: подготовить конспект по данным вопросам. Оценочное средство: конспект.
9.3	1. Характеристика средств измерений 2. Проверка средств измерений 3. Государственная система обеспечения единства измерений /Пр/	7	3	ОПК-2 ПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: частично-поисковый (эвристический) метод, метод кооперативного обучения. Оценочное средство: ситуационные задачи.
Раздел 10. Рубежный контроль №4						
10.1	Тема 5: Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством Тема 6: Метрология в обеспечении качества продукции /Пр/	7	1		Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1	Метод: репродуктивный метод. Оценочное средство: комплексная письменная работа.

6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1 Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль проводится регулярно на занятиях лекционного и семинарского типа с целью получения оперативной информации об усвоении учебного материала и диагностики сформированности компетенций, а также выполнения заданий СРС. Используемые оценочные средства: конспект, устный опрос, доклад, тестовые задания, реферат, ситуационные задачи.

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела (темы) курса в форме комплексной письменной работы.

Промежуточная аттестация осуществляется по завершению периода обучения с целью определения степени достижения запланированных результатов обучения по дисциплине в форме подведения итогов балльно-рейтинговой системы оценивания и экзамена. Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (теоретические вопросы, практические задания).

6.2 Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей и рубежной аттестации

Для проведения текущего контроля используются следующие типовые задания:

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Сущность качества как философской категории.
2. Сущность качества как технической категории.
3. Качество как экономическая категория. Потребительная стоимость и качество.
4. Качество, ценность и стоимость для производителя и потребителя.
5. Качество как социально-экономическая категория.
6. Сущность понятий «качество продукции» согласно ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
7. Содержание термина «услуга».
8. Содержание терминов: «требование», «градация».
9. Содержание терминов: «управление качеством», «обеспечение качества», «улучшение качества».
10. Содержание терминов: «цели в области качества», «планирование качества», «план качества».
11. Факторы, влияющие на требования к качеству.
12. Содержание понятия «качество жизни».
13. Конкурентоспособность и качество, их взаимосвязь.
14. Фазы (стадии) развития философии качества.
15. «Петля качества»: сущность и составляющие.
16. Содержание «процессного подхода» в менеджменте качества.
17. «Цепная реакция» в программе менеджмента качества Э. Деминга.
18. Реинжиниринг как общий метод менеджмента качества.
19. Бенчмаркинг как общий метод менеджмента качества; виды бенчмаркинга.
20. Сущность обучающейся организации в менеджменте качества.
21. Спираль (петля) обучения.
22. Непрерывное повышение качества. Кайрио. Кайзен.
23. Диаграмма Парето: принцип построения, область использования.
24. Диаграмма Исикава: принцип построения, область использования.
25. Контрольные карты Шухарта: принцип построения, область использования.

Типовые темы докладов:

1. Метрология — наука об измерениях.
2. Измерение физических величин.
3. Методы измерений.
4. Воспроизведение единиц физических величин и передача их размеров.
5. Характеристики средств измерений.
6. Проверка средств измерений.
7. Государственная система обеспечения единства измерений.

Типовые темы рефератов:

1. Развитие стандартизации в Российской Федерации: исторический анализ и современные тенденции.
2. Международная и региональная стандартизация: проблемы и перспективы развития.
3. Проблемы гармонизации стандартов в рамках Таможенного союза и ЕАЭС.
4. Национальные системы стандартизации в европейских странах.
5. Информационное обеспечение стандартизации.
6. Экономические преимущества стандартизации.
7. Развитие стандартизация в отраслях экономики.

Типовые тестовые задания по дисциплине:

Пороговый уровень:

1. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:
А) управление персоналом,
В) управление ресурсами,
С) управление несоответствующей продукцией
D) управление затратами
E) управление финансами

Продвинутый уровень

1. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
А) стратегически планировать требования потребителей,
В) определять последовательность и взаимодействие процессов
С) учитывать колебание рыночной стоимости исходных ресурсов
D) определять себестоимость каждого процесса
E) определять торговую марку для каждого процесса

Высокий уровень

1. Обеспечивающие процессы-это:

- А) процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции,
- В) информационное обеспечение
- С) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации
- Д) процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции
- Е) процессы жизненного цикла продукции

Типовые ситуационные задачи:

- 1. Приведите пример конкретной продукции, который мог бы проиллюстрировать профили качества в соответствии с теорией привлекающего качества Н. Кано.
- 2. Компания занимается производством кисломолочной продукции, скупая сырье у частных фермеров и реализуя готовую продукцию торговым сетям. Определите риски, которые должны быть учтены компанией-производителем с целью выпуска соответствующей продукции (в соответствии с методологией НАССР).
- 3. Авиакомпания проводит постоянный мониторинг удовлетворенности своих потребителей, одной из составляющих которого является отслеживание жалоб клиентов. За последний год наиболее часто встречающейся причиной жалоб явилась «задержка багажа». Задание: составьте для данной жалобы («задержка багажа») причинно-следственную диаграмму Исикавы.
- 4. Вуз проводит постоянный мониторинг удовлетворенности учащихся с целью повышения качества подготовки молодых специалистов.

Вопросы и задания: проведите анализ факторов, влияющих на качество подготовки молодого специалиста на базе высшего учебного заведения с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

- 5. Малое предприятие «Канцлер», состоящее из 20 человек, занимается продажей полиграфической продукции, при этом существует один ключевой потребитель этой продукции. Руководство компании «Канцлер» приняло решение получить сертификат соответствия требованиям ИСО 9001 с привлечением консультантов для приведения своей системы менеджмента в соответствие. По информации, предоставленной консультантами, процесс подготовки должен был занять ориентировочно девять месяцев. В действительности же на подготовку ушло два года и три месяца. При этом, ключевой покупатель вовсе не требовал предоставления сертификата. Однако сложности, которые испытывало данное предприятие при подготовке и получении сертификата, навели компанию-потребителя на мысли о неэффективной организации бизнеса компании-поставщика, и договор был под угрозой. Что касается дорогостоящих консультантов — они получили оплату и исчезли с поля зрения.

Вопросы и задания к кейсу:

- 1. Какие факторы являются ключевыми при принятии решения о получении сертификата соответствия требованиям ИСО 9001?
- 2. Можно ли было избежать появления негативной ситуации, описанной выше, и, если да, то каким образом?

Вопросы для рубежного контроля №1 по дисциплине «Управление качеством»

- 1. Предмет и задачи курса
- 2. Сущность, роль и значение управления качеством в условиях рыночной экономики
- 3. Основополагающие понятия в области качества
- 4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
- 5. Понятие качества продукции, уровни качества.
- 6. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые.
- 7. Связь качества и конкурентоспособности продукции

Вопросы для рубежного контроля №2 по дисциплине «Управление качеством»

- 1. Этапы формирования научных школ, идей и систем управления качеством.
- 2. Процесс образования важнейших направлений в исследовании качества.
- 3. Классификация методов управления качеством
- 4. Организационно-распорядительные методы управления качеством
- 5. Инженерно-технологические методы управления качеством
- 6. Классификация методов управления качеством
- 7. Организационно-распорядительные методы управления качеством

Вопросы для рубежного контроля №3 по дисциплине «Управление качеством»

- 1. Классификация показателей качества
- 2. Показатели качества продукции
- 3. Показатели качества услуг
- 4. Показатели качества систем управления качеством
- 5. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности
- 6. Техническое регулирование и технический регламент
- 7. Стандартизация

Для проведения рубежного контроля используется комплексная письменная работа.

Комплексная письменная работа включает две части: теоретическую и практическую.
Теоретическая часть может быть представлена контрольными или тестовыми вопросами.
Практическая часть включает в себя ситуационные задачи или практические задания.

Типовая комплексная письменная работа:
по дисциплине «Управление качеством»

1 вариант

Теоретическая часть:

1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции (работ, услуг) и повышение конкурентоспособности, — это:

- A) Сертификация.
- B) Стандартизация.
- C) Структуризация.
- D) Реструктуризация.
- E) Метрология.

2. Перечислите функции стандартизации:

- A) организационная, экономическая, структурная.
- B) общая, частная, специальная.
- C) основная, вспомогательная, второстепенная.
- D) экономическая, социальная, коммуникативная.
- E) регулирующая, плановая, защитная.

.....

Практическая часть:

Практические задания:

1. Политика компании в области качества компании X:

Целями деятельности компании X в области качества являются:

- 1) постоянное улучшение результативности СМК для поддержания и повышения управляемости предприятия;
- 2) полное удовлетворение требований и ожиданий наших клиентов;
- 3) постоянное повышение качества предоставляемых услуг.

Достижение поставленных целей обеспечивается за счет:

- а) участия всего персонала в обеспечении результативности процессов СМК на основе персональной ответственности каждого сотрудника за выполняемые работы;
- б) обеспечения высокого уровня компетентности персонала компании путем организации, поддержания и постоянного совершенствования системы обучения;
- в) систематического изучения запросов и ожиданий наших клиентов путем проведения маркетинговых исследований;
- г) обеспечение высокой культуры общения с клиентом;
- д) постоянного развития технологии предоставления услуг по профессиональной уборке помещений и уходу за недвижимостью;
- е) использования при оказании услуг только качественного, технически совершенного и надежного оборудования, химических средств и расходных материалов.

Высшее руководство компании принимает на себя обязательство по реализации политики в области качества.

Вопросы и задания

1. Проанализируйте пример политики предприятия в области качества и сделайте выводы.

Студент выполняет 20 тестовых вопросов и решает 1 практическое задание.

Критерии оценивания:

Тестовые вопросы 1 вопрос – 0,5 баллов

Практические задания 1 задание – 10 баллов

Задания для самостоятельной работы в часы самоподготовки:

Задания для самостоятельной работы приведены в разделе СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего и рубежного контролей успеваемости представлены в ФОС по дисциплине.

6.3 Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Для подведения итогов изучения дисциплины используются результаты текущего и рубежного контролей и проводится экзамен.

Перечень вопросов к экзамену

Вопросы для экзамена по дисциплине «Управление качеством»

1. Качество как социально-экономическая категория

2. Понятие качества жизни
3. Историческая эволюция понятий качества
4. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество.
5. Понятие качества продукции, уровни качества.
6. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые.
7. Связь качества и конкурентоспособности продукции
8. Качество продукции и производительность труда
9. Исторический процесс становления и развития менеджмента качества и его систем
10. Теория и практика зарубежного управления качеством
11. Развитие и становление элементов управления качеством в России
12. Проблемы и перспективы менеджмента качества в III тысячелетии
13. Этапы формирования научных школ, идей и систем управления качеством.
14. Процесс образования важнейших направлений в исследовании качества
15. Особенности современного периода развития менеджмента качества в России и за рубежом
16. Перспективы развития менеджмента качества
17. Квалиметрия: понятие, виды, объекты
18. Показатели качества и их классификация
19. Методы и средства квалиметрии
20. Задачи и проблемы квалиметрии
21. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками и область её применения
22. Системный подход к оценке качества
23. Методы оценки уровня качества продукции
24. Классификация методов управления качеством
25. Организационно-распорядительные методы управления качеством
26. Инженерно-технологические методы управления качеством
27. Экономические методы управления качеством
28. Сущность процессов стандартизации
29. Система международных стандартов
30. Основные принципы сертификации
31. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства
32. Международная сертификация
33. Метрология - наука об измерениях
34. Измерение физических величин
35. Методы измерений
36. Виды и средства измерений
37. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений

Типовые практические задания для экзамена:

1. Приведите пример конкретной продукции, который мог бы проиллюстрировать профили качества в соответствии с теорией привлекательного качества Н. Кано.
2. Компания занимается производством кисломолочной продукции, скупая сырье у частных фермеров и реализуя готовую продукцию торговым сетям. Определите риски, которые должны быть учтены компанией-производителем с целью выпуска соответствующей продукции (в соответствии с методологией НАССР).
3. Определите параметры базового качества на основе выбранного примера продукции.
4. Вуз проводит постоянный мониторинг удовлетворенности учащихся с целью повышения качества подготовки молодых специалистов.
Вопросы и задания: проведите анализ факторов, влияющих на качество подготовки молодого специалиста на базе высшего учебного заведения с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.
5. Выберите конкретный продукт. Сформулируйте требования потребителя в отношении выбранного примера конкретной продукции.
6. Авиакомпания проводит постоянный мониторинг удовлетворенности своих потребителей, одной из составляющих которого является отслеживание жалоб клиентов. За последний год наиболее часто встречающейся причиной жалоб явилась «задержка багажа». Задание: составьте для данной жалобы («задержка багажа») причинно-следственную диаграмму Исикавы.

Экзамен проводится в форме комплексной письменной работы.

Типовая комплексная письменная работа:

Комплексная письменная работа на экзамен по дисциплине «Управление качеством»

1 вариант

Теоретическая часть:

Письменно ответить на следующие теоретические вопросы:

1. Виды сертификации по правовому признаку.
2. Системный подход к планированию качества.

Практическая часть:

Задание 1. Выберите конкретный продукт конкретного производителя. Установите взаимосвязь и взаимозависимость между реальным качеством продукции в соответствии с выбранным примером и «ожидаемым качеством», которое сформировано в сознании потребителя.
Задание 2. Какие критерии результативности и эффективности можно использовать для анализа улучшений удовлетворенности потребителя?

Оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации представлены в ФОС по дисциплине.

6.4 Критерии оценивания

Критерии оценивания конспектов:

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), прослеживается несамостоятельность при составлении.

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, несамостоятельность при составлении.

Критерии оценивания устного опроса:

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценивания докладов (рефератов):

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) выставляется студенту, если содержание доклада (реферата) соответствует заявленной в названии тематике; доклад (реферат) оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада (реферата); доклад (реферат) имеет четкую композицию и структуру; в тексте доклада (реферата) отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объеме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте доклада (реферата); доклад (реферат) представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) выставляется студенту, если содержание доклада (реферата) соответствует заявленной в названии тематике; доклад (реферат) оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада (реферата), но есть погрешности в техническом оформлении; доклад (реферат) имеет четкую композицию и структуру; в тексте доклада (реферата) отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объеме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; доклад (реферат) представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) , если содержание доклада (реферата) соответствует заявленной в названии тематике; в целом доклад (реферат) оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада (реферата), но есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад (реферат) имеет

чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада (реферата); в целом доклад (реферат) представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

«неудовлетворительно»(F, 0, 0-49%), если содержание доклада (реферата) соответствует заявленной в названии тематике; в докладе (реферате) отмечены нарушения общих требований написания доклада (реферата); есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад (реферат) имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представ-лен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада (реферата); в целом реферат представляет собой достаточно самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, присутствуют единичные случаи фактов плагиата.

Критерии оценивания тестирования:

«отлично» (A, A-, 4.0-3.67, 90-100%) выставляется, если студент правильно ответил на 90-100% тестовых вопросов.

«хорошо» (B+, B, B-, 3.33-2.67, 75-89%), выставляется, если студент правильно ответил на 75-89% тестовых вопросов.

«удовлетворительно» (C+, C, C-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%), выставляется, если студент правильно ответил на 50-74% тестовых вопросов.

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%), если студент выставляется, если студент правильно ответил на 49-0% тестовых вопросов.

Критерии оценивания ситуационных задач:

«отлично» (A, A-, 4.0-3.67, 90-100%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её связи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий;

«хорошо» (B+, B, B-, 3.33-2.67, 75-89%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её связи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий;

«удовлетворительно» (C+, C, C-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать программу действий;

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%) выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, неумение определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, связи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

Рекомендации студенту по работе над кейсом. Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.
2. Объяснить ситуацию.
3. Оценить уже принятые меры.
4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Работая над кейсом, студенты должны продемонстрировать следующие умения:

- определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;
- определение того, какая имеющаяся или доступная информация может пролить свет на ситуацию и в какой степени эта информация будет надежной;
- умение разбираться в представлениях о ситуации — своих и других членов группы, а также основных действующих лиц кейса (субъективные представления могут вести к неправильному восприятию проблемы или ограничивать возможности улучшения ситуации);
- умение работать с неоднозначностью и неопределенностью, т.к. никогда не будет полной информации;
- умение «выявить суть» проблемной ситуации так, чтобы почувствовать, понять, что действительно происходит — основные проблемы ситуации, факторы, повлиявшие на их возникновение, задействованные причинные связи и/или вероятные последствия осуществленных и возможных будущих действий;
- с учетом этого понимания — умение разработать необходимые действия;
- умение убедить всех, кого нужно в этом убедить, что выбранное направление деятельности действительно приемлемо;

- умение удостовериться, что все вовлеченные в эти действия люди активно участвуют в них и способны их выполнять.

Критерии оценивания самостоятельных работ:

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочётов, допустил не более одного недочёта.

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%), если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух недочётов.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%), если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочётов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочётов, допускает искажение фактов.

«неудовлетворительно» (F, 0, 0-49%), если студент допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлено «удовлетворительно», или если правильно выполнил менее половины работы.

Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций на рубежной комплексной контрольной работе:

«отлично» (А, А-, 4.0-3.67, 90-100%)– Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.

«хорошо» (В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%)– Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении контрольной работы.

«удовлетворительно»(С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) – Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень.

«неудовлетворительно»(F, 0, 0-49%) – Студент не полностью выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также неспособен пояснить полученный результат.

Критерии оценивания ответа студента на экзамене:

оценки «отлично»(А, А-, 4.0-3.67, 90-100%) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для будущей профессиональной деятельности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

оценки «хорошо»(В+, В, В-, 3.33-2.67, 75-89%) заслуживает студент, обнаруживший полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. «удовлетворительно»(С+, С, С-, D+,D, 2.33-1.0, 50-74%) выставляется студентам, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий; «неудовлетворительно»(F, 0, 0-49%) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. кейс-задани

7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Рекомендуемая литература

7.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Тебекин А. В.	Управление качеством: Учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/468586)	Москва: Юрайт, 2021	ЭБС
Л1.2	Горбашко Е. А.	Управление качеством: Учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/468461)	Москва: Юрайт, 2021	ЭБС

7.1.2 Дополнительная литература

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом				стр. 16
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Горбашко Е. А., Леонова Т. И., Летюхин И. Д., Четыркина Н. Ю., Рыкова Ю. А.	Управление качеством. Практикум: Учебное пособие для вузов (https://urait.ru/bcode/469623)	Москва: Юрайт, 2021	ЭБС
Л2.2	Фомичев В. И.	Управление качеством и конкурентоспособностью: Учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/476483)	Москва: Юрайт, 2021	ЭБС
Л2.3	Кузнецова Н. В.	Управление качеством: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558)	Москва: ФЛИНТА, 2021	ЭБС
7.2 Перечень информационных технологий				
7.2.1 Лицензионное программное обеспечение				
<p>1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК), Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN License (Лицензия № 42627774 от 24.08.2007 бессрочно), операционная система Microsoft Windows 7 PRO CIS and GE OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК), операционная система Microsoft Windows 7 PRO CIS and GE OEM Software (Сертификат подлинности (COA) наклеен на корпус ПК).</p> <p>2. Пакет прикладных программ «Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian Academic OLP License» (Лицензия № 64075202 от 12.09.2014 бессрочно), пакет прикладных программ «Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian Academic OLP License» (Лицензия № 62650104 от 08.11.2013. бессрочно).</p> <p>3. Программное обеспечение «Визуальная студия тестирования» (Договор №4270 от 01.07.2017. бессрочно).</p> <p>4. Программное обеспечение «1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях». (Электронная лицензия. Регистрационный номер: 802214523 срок действия - бессрочно).</p> <p>5. Kaspersky Endpoint Security Educational License (Лицензия №2FA8-221114-061421-236-1377 с 18.11.2022 до 20.11.2023)</p> <p>6. Программа ЭВМ «Среда электронного обучения 3КЛ» (Договор № 1166.7 от 01.02.2023 до 08.02.2024 г.)</p> <p>7. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Microsoft® Office Standard Single Language License & Software Assurance Open Value No Level 3 Years Acquired Year 1 Academic AP (Лицензионное соглашение V7664610 от 14.11.2022 до 30.11.2025)</p>				
7.2.2 Современные профессиональные базы данных, информационно-справочные системы и электронные библиотечные системы				
1. Научно-электронная библиотека eLibrary [Электронный ресурс]. – URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp				
2. Изд-во «Лань» - Электронно-библиотечная система« » [] – URL: http://e.lanbook.com/ (Изд-во «Лань»)				
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red				
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» [Электронный ресурс]. – URL: https://urait.ru/ (ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»)				
5. Справочно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – URL: https://internet.garant.ru/				
8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, рубежного контроля и промежуточной аттестации, также помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.				
Занятия лекционного типа:				
Учебная аудитория № 408.				
Количество посадочных мест – 48.				
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная парта – 24, стулья –48, трибуна для выступления.				

<p>Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом</p>	<p>стр. 17</p>
<p>Технические средства обучения: Мультимедийный проектор – Epson EB-X8, проекционный экран MemorySpecialist (моторизованный), ноутбук Toshiba A300-14T (Intel® Core™ 2Duo 2.10GHz/1Gb/250Gb. Выход в интернет, в том числе через wi-fi. Обеспечен доступ к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.</p>	
<p>Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: тематические стенды – 11, слайд-презентации по темам дисциплины – 20.</p>	
<p>Практические, семинарские занятия, текущий контроль:</p>	
<p>Учебная аудитория № 411.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 26.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная мебель.</p>	
<p>Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль:</p>	
<p>Учебная аудитория № 411.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 26.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная мебель.</p>	
<p>Промежуточная и рубежная аттестация:</p>	
<p>Учебная аудитория № 408.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 48.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска магнитно-меловая, учебная парта – 24, стулья – 48, трибуна для выступления.</p>	
<p>Технические средства обучения: Мультимедийный проектор – Epson EB-X8, проекционный экран MemorySpecialist (моторизованный), ноутбук Toshiba A300-14T (Intel® Core™ 2Duo 2.10GHz/1Gb/250Gb. Выход в интернет, в том числе через wi-fi. Обеспечен доступ к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.</p>	
<p>Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: тематические стенды – 11, слайд-презентации по темам дисциплины – 20.</p>	
<p>Помещение для самостоятельной работы, в том числе для выполнения курсовых работ:</p>	
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы, выполнения курсовых работ № 404.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 24, из них 10 посадочных мест оснащены ноутбуками.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, доска магнитно-меловая, учебная парта – 12; стулья – 24.</p>	
<p>Технические средства обучения: ноутбуки (10). Выход в интернет, в том числе через wi-fi. Обеспечен доступ к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.</p>	
<p>Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: тематические стенды – 6.</p>	
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы, выполнения курсовых работ № 410.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 20, из них 10 посадочных мест оснащены компьютерами.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, доска маркерная, учебная парта – 10, стулья – 10.</p>	
<p>Технические средства обучения: компьютеры (10) в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП). Выход в интернет, в том числе через wi-fi. Обеспечен доступ к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.</p>	
<p>Помещения для выполнения самостоятельной работы, курсовых и выпускных квалификационных работ:</p>	
<p>Учебная аудитория (компьютерный класс) № 300.</p>	
<p>Количество посадочных мест – 20.</p>	
<p>Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, доска маркерная, стул офисный – 22, компьютерный комплексный стол на 20 мест – 1, компьютер (системный блок Intel®Core™ i-3-7100 CPU @ 3.90 GHz 3.90 GHz/4Gb/500Gb, монитор Philips 203 V, компьютерная мышь Delux, клавиатура Delux, источник бесперебойного питания SVC V-600-L) – 21, сплит-система FantASIA – 2, камера – 1, гигрометр – 1, термометр – 1.</p>	

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ направленности (профилю) Управление малым бизнесом	стр. 18
Технические средства обучения: компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП). Выход в интернет, в том числе через wi-fi. Обеспечен доступ к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.	
Лаборатория экономики и управления № 420.	
Количество посадочных мест – 20.	
Учебное оборудование: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, учебная мебель.	
Технические средства обучения: компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП), мультимедийный проектор Epson, документ-камера Epson. Аудитория обеспечена доступом к информационным ресурсам в сети «Интернет» и электронной информационной образовательной среде филиала.	
Библиотека (читальный зал):	
Количество посадочных мест – 100, из них 10 посадочных мест оснащены компьютерами.	
Учебное оборудование: картотека, полки, стеллажи, учебная мебель, круглый стол.	
Технические средства обучения – компьютеры (10) в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП), телевизор, мониторы (для круглого стола), книги электронные PocketBook614, оснащенные доступом к информационным ресурсам в сети «Интернет», электронной информационной образовательной среде филиала.	
Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: шкаф-стеллаж – 2, выставка – 2, выставка-витрина – 2, стенд – 2, стеллаж демонстрационный – 1, тематические полки – 6.	
Специальные помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 309	
Оборудование: стол для профилактики учебного оборудования, стул, стеллаж для запасных частей компьютеров и офисной техники, воздушный компрессор, паяльная станция, пылесос, стенд для тестирования компьютерных комплектующих, лампы.	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 316	
Оборудование: стол для профилактики учебного оборудования, стул, шкаф для хранения учебного оборудования; ассортимент отверток, кисточек, мини-мультиметр, дополнительные USB Flash накопители, сумка для CD/DVD дисков.	
Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 24	
Оборудование: столярный станок, электролобзик, шуруповёрт, электродрель, электрозамеряющие приборы, стол для профилактики учебного оборудования, стул, стеллажи для хранения.	

9 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Изучение дисциплины «Управление качеством» требует от студента знания предмета, творческого мышления, логики аргументации и изложения личной позиции к данной проблеме, прилежания и профессионализма.

Приступая к изучению дисциплины, продумайте последовательность выполнения заданий. Между выполнением заданий делайте перерывы.

При чтении материала задавайте себе вопросы: о чём или о ком говорится в этом тексте и т.п. Ищите связь каждого нового понятия, явления, о котором узнаете, с тем, что уже знаете. Следите за тем, чтобы это были главные связи, связи по смыслу. Если материал, который надо выучить, очень большой или трудный, разбейте его на отдельные части и прорабатывайте каждую часть в отдельности. Используйте метод ключевых слов. Ключевые слова - самые важные в каждом абзаце. Ключевое слово должно способствовать воспроизведению соответствующего абзаца. Вспоминая ключевые слова, мы сразу вспоминаем весь абзац.

Правила работы:

1. Читая абзац, выбери для него одно- два ключевых слова.
2. После выбора ключевых слов запиши их в той последовательности, которая нужна для выполнения задания.
3. К каждому ключевому слову поставь вопрос, который позволит понять, как оно связано с соответствующим разделом текста. Обдумай и постарайся понять эту взаимосвязь.
4. Соедини два соседних ключевых слова с помощью вопросов. После соединения каждого ключевого слова со своим разделом текста и с последующим ключевым словом образуется цепочка.
5. Запиши эту цепочку и постарайся её выучить.
6. Перескажи текст, опираясь на эту цепочку.

Не оставляйте подготовку к творческим работам на последний день. Готовьтесь к ним заранее, распределяя нагрузки равномерно. При подготовке устных предметов используйте карты, схемы. Они помогут лучше понять и запомнить материал. Организуйте работу следующим образом (метод 5П, разработанный американскими психологами):

III - Просмотри текст (бегло)

2П - Придумай к нему вопросы

3П - Пометь карандашом самые важные места

4П - Перескажи текст

5П - Просмотри текст повторно

Составляйте план устного ответа. Проверяйте себя.

Политика учебной дисциплины кафедры экономики включает систему требований, которые преподаватель предъявляет к студентам при изучении своей дисциплины. Для успешного усвоения дисциплины и получения высокой оценки необходимы:

1) ПОСЕЩАЕМОСТЬ ЗАНЯТИЙ

а) Опоздания недопустимы. Если студент опоздал, он имеет право войти в аудиторию, не привлекая к себе внимания и не мешая учебному процессу, однако балл за посещение занятия он теряет.

б) Пропуски занятий допускаются лишь по болезни при наличии медицинской справки или по заявлению, подписанному заведующим кафедрой. В этом случае студент имеет право заработать баллы во время, установленное графиком консультаций преподавателя, ведущего дисциплину (в течение одной недели со дня выписки из больницы или окончания срока, указанного в заявлении). Лекционное занятие отрабатывается путем подготовки конспекта лекции. Если студент пропустил практическое занятие, он должен самостоятельно освоить материал, пройденный на данном занятии и ответить на вопросы преподавателя или выполнить задания, предложенные им.

с) Если студент в течение указанного срока не отработал пропуски, он теряет возможность получить баллы.

д) При длительных сроках болезни студенту продлеваются сроки аттестации.

е) Пропуски по неуважительным причинам не отрабатываются.

2) АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

а) Студент обязан вести конспекты лекций.

б) Студент обязан принимать активное участие в обсуждении вопросов и выполнении заданий на каждом семинарском или практическом занятии.

с) Студент обязан точно и в срок выполнять задания для СРС. Задания должны быть выполнены индивидуально и сопровождаться авторскими расчетами и выводами.

3) ПОДГОТОВЛЕННОСТЬ К КОНТРОЛЮ ПОЛУЧЕННЫХ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ

а) Студент обязан в установленный преподавателем срок сдавать работы на проверку. В случае несвоевременной сдачи работ оценочный балл по ним снижается на 50%. Если работа сдана после того, как закончилась неделя рубежного контроля, то балл за ее выполнение не начисляется.

б) Студент обязан являться подготовленным на рубежный контроль. Задание рубежного контроля не пересдается.

с) При нарушении дисциплины во время проведения текущего или рубежного контроля преподаватель вправе досрочно прекратить выполнение задания и забрать работу у нарушителя дисциплины.

д) Во время проведения текущего или рубежного контроля запрещается пользоваться всеми техническими средствами, кроме калькулятора.

4) СТУДЕНТ ОБЯЗАН ПРОЯВЛЯТЬ ВЕЖЛИВОСТЬ, ТЕРПИМОСТЬ, ОТКРЫТОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ К ПРЕПОДАВАТЕЛЮ И СТУДЕНТАМ, СОБЛЮДАТЬ ДИСЦИПЛИНУ

5) НА ЗАНЯТИЯХ СТУДЕНТ ОБЯЗАН СОБЛЮДАТЬ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА:

а) не являться на занятия в верхней одежде;

б) не пить и не есть во время проведения занятия;

с) категорически воспрещается во время учебных занятий пользоваться телефоном, фотоаппаратом и плеером.

В случае несоблюдения данных требований преподаватель вправе сообщить о нарушении в виде акта или докладной записки и вынести вопрос о мерах пресечения данных действий на заседание кафедры, при повторных нарушениях – на Дисциплинарный Совет.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Управление качеством»
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленности (профилю) Управление малым бизнесом

Представленная на рецензирование рабочая программа дисциплины «Управление качеством» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. №7.

В рабочей программе последовательно изложены цели и задачи дисциплины, ее место в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования, объем дисциплины и виды учебной работы, сформулированы требования к результатам освоения дисциплины и компетенции, на формирование которых направлен процесс изучения дисциплины «Управление качеством».

Содержание тем дисциплины раскрыто достаточно полно, определен перечень тем занятий лекционного типа, практических занятий, самостоятельной работы студентов. Предусмотрено использование различных оценочных средств, позволяющих проверить уровень освоения компетенций.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины представлено перечнем основной и дополнительной литературы.

Из программы следует, что компетенции, предусмотренные дисциплиной, указанные в ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, реализуются с учетом специфики направленности (профиля) Управление малым бизнесом.

Учитывая вышеизложенное, дисциплина «Управление качеством» может быть использована в учебном процессе для подготовки обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Управление малым бизнесом.

Рецензент:
директор ИП «АДАМАНТ»  Сетях А. С.



**Лист регистрации дополнений и изменений
в рабочей программе дисциплины (модуля)**

Управление качеством

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

основной профессиональной образовательной программы высшего образования Управление малым бизнесом

на 2022 / 2023 учебный год

№ п/п	Номер и название раздела РПД	Краткая характеристика вносимых дополнений / изменений в РПД	Дата и номер протокола заседания кафедры	Дата и номер протокола заседания Учебно- методического совета	Дата и номер протокола заседания учёного совета филиала
1	Раздел 7.1 Рекомендуемая литература	Актуализированы источники основной и дополнительной литературы	11.05.2022 г., протокол № 11	19.05.2022 г., протокол № 9	26.05.2022 г., протокол № 12
2	Раздел 7.2 Перечень информационных технологий	Актуализированы даты лицензионного программного обеспечения	11.05.2022 г., протокол № 11	19.05.2022 г., протокол № 9	26.05.2022 г., протокол № 12

**Лист регистрации дополнений и изменений
в рабочей программе дисциплины (модуля)**

Управление качеством

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

основной профессиональной образовательной программы высшего образования Управление малым бизнесом

на 2023 / 2024 учебный год

№ п/п	Номер и название раздела РПД	Краткая характеристика вносимых дополнений / изменений в РПД	Дата и номер протокола заседания кафедры	Дата и номер протокола заседания Учебно- методического совета	Дата и номер протокола заседания учёного совета филиала
1	Раздел 7.1 Рекомендуемая литература	Актуализированы источники основной и дополнительной литературы	10.05.2023, протокол № 9	18.05.2023 г., протокол № 10	25.05.2023 г., протокол № 10
2	Раздел 7.2 Перечень информационных технологий	Актуализированы даты лицензионного программного обеспечения	10.05.2023, протокол № 9	18.05.2023 г., протокол № 10	25.05.2023 г., протокол № 10