Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карамышев Виктор Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.02.2025 16:01:17
Уникальный программный ключ:
a69eb4eda2529afde6957b019c031b0323b98d88

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методическому обеспечению
_____ Никитина Е.А.
(подпись, ФИО)

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»
(наименование дисциплины)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность (профиль, специализация) «Организация системы государственного и муниципального управления»

Форма обучения Очно-заочная

КУРСК – 2021

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Организация системы государственного и муниципального управления» и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», одобренного Ученым советом академии, протокол № 16 от «07» июля 2021 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Организация системы государственного и муниципального управления» на заседании кафедры государственного, муниципального управления и права «31» августа 2021 г., протокол №1.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права,
к.экон.н., доцент _____Шаповалова Ю.П.

Разработчик программы
доцент кафедры государственного,
муниципального управления и права,
к.экон.н., доцент _____Михайлов О.В.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры государственного, муниципального управления и права «__» августа 202_ г., протокол №__.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права,
к.экон.н., доцент _____Шаповалова Ю.П.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры государственного, муниципального управления и права «__» августа 202_ г., протокол №__.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права,
к.экон.н., доцент _____Шаповалова Ю.П.

1 Цели и задачи дисциплины. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины «Управление качеством» – формирование теоретических знаний и развитие практических навыков в сфере управления качеством.

Задачи изучения дисциплины:

- уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условияхсовременной рыночной экономики;

-изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;

-исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях.

1.2 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции)		Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижений
Код компе-тенции	Наименование компетенции		
ПК-4	Способен составлять и анализировать финансовую отчетность организаций	ПК-4.1 Определяет источники информации для осуществления процедуры отбора необходимых для анализа показателей финансовой и хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов, методы сбора информации и способы ее обработки	**Знать:** -определение качества **Уметь:** -определять различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества» **Владеть:** -современными подходами и методами управления качеством
		ПК-4.2 Применяет инструменты, методы и технологии экономического анализа при проведении анализа финансово-хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов государственного и муниципального сектора	**Знать:** -основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя **Уметь:** -применять на практике основные положения концепции TQM **Владеть:** -общими и общесистемными принципами TQM

		ПК-4.3 Оценивает эффективность использования государственных финансовых ресурсов с целью выявления нарушений и дальнейшего их пресечения	**Знать:** -историю создания стандартов качества **Уметь:** -моделировать текущее состояния качества **Владеть:** -методами труктурирования функций качества

2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» является обязательной дисциплиной ОПОП направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и изучается на 5 курсе в 9 семестре.

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

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36,3
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	71,1
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,3
в том числе:	
зачет	0,3
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

№	Наименование темы (раздела)	Вид деятельности			Формы текущего контроля	Формируемые компетенции
		Лекции, час.	Лаб., час.	Пр., час.		
1	**Сущность понятия «качество»** 1.1 Определение качества 1.2 Петля качества 1.3 «Цепная реакция» Деминга 1.4 Различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества» 1.5 Современные подходы и методы управления качеством 1.6 Значение управления качеством на современном этапе развития экономики	2	-	2	Устный опрос, тестовое задание, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
2	**Качество как соответствие стандартам** 2.1 Качество и надежность 2.2 Стандартизация и качество 2.3 Качество продукции 2.4 Требования к качеству продукции 2.5 Показатели, характеризующие качество изделия 2.6 Конкурентоспособность и качество		-		Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
3	**Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей** 3.1 Качество, ценность и стоимость 3.2 Основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя 3.3 Качество и заинтересованные стороны в нем 3.4 Качество жизни	2	-	2	Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
4	**История управления качеством** 4.1 Истоки качества 4.2 Эволюция методов обеспечения качества 4.3 «Звезда» качества 4.4 Развитие организационных схем управления качеством в 20 веке 4.5 Российский опыт управления качеством 4.6 Японский опыт управления качеством 4.7 Опыт управления качеством в США 4.8 Европейский опыт управления качеством 4.9 Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	2		2	Устный опрос, тестовое задание, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
5	**Основные положения концепции TQM** 5.1 Сущность системы менеджмента качества 5.2 Основные положения концепции TQM 5.3 Общие и общесистемные принципы TQM 5.4 Состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM 5.5 Внедрение TQM на российских предприятиях	2	-	2	Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
6	**Сущность и содержание сертификации продукции** 6.1 Сущность и содержание сертификации		-		Устный опрос,	ПК-4.1, ПК-4.2,

	6.2 История создания стандартов качества 6.3 Система стандартов ИСО семейства 9000 6.4 Правовые основы сертификации в РФ 6.5 Российские системы сертификации 6.6 Практика сертификации в России и за рубежом				рефераты	ПК-4.3
7	**Сертификация систем менеджмента качества** 7.1 Организационная структура системы сертификации 7.2 Объекты сертификационной деятельности 7.3 Порядок проведения сертификации продукции 7.4 Проверка эффективности системы менеджмента качества	2	-	2	Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
8	**Оценка затрат на менеджмент качества** 8.1 Модель текущего состояния качества 8.2 Классификация затрат на качество 8.3 Определение величины затрат 8.4 Отчет по затратам на качество 8.5 Функция потерь Тагути		-		Устный опрос, тестовое задание, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
9	**Инструменты и методы управления качеством** 9.1 Структурирование функции качества 9.2 Анализ последствий и причин отказов (FMEA – анализ) 9.3 Статистические методы управления качеством. ABC – метод	2	-	2	Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
10	**Реинжиниринг бизнес-процессов** 10.1 Модель динамики корпоративного менеджмента 10.2 Основные положения реинжиниринга бизнес-процессов 10.3 Этапы проекта по реинжинирингу, состав рабочей группы 10.4 Принципы и последствия реинжиниринга бизнес-процессов 10.5 Примеры успешного реинжиниринга	2	-	2	Устный опрос, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
11	**Реструктуризация предприятий и компаний** 11.1 Сущность проекта реструктуризации 11.2 Жизненный цикл проекта реструктуризации 11.3 Модель реализации проекта реструктуризации 11.4 Иерархия задач реструктуризации предприятий 11.5 Программа работ по реализации проекта 11.6 реформирования компаний 11.7 Стратегии адаптации фирм к изменениям во внешней среде 11.8 Типовая программа сокращения затрат 11.9 Схема управления проектом реструктуризации	2	-	2	Устный опрос, тестовое задание, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
12	**Управление персоналом на принципах TQM** 12.1 Система мотивации 12.2 Факторы мотивации 12.3 Этапы развития системы мотивации 12.4 Подготовка, переподготовка, повышение квалификации и аттестация кадров 12.5 Управление знаниями	2	-	2	Устный опрос, тестовое задание, рефераты	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
Итого:		18	-	18		

Практические занятия

№	Наименование практической работы	Объем, час.

1	Сущность понятия «качество»	2
2	Качество как соответствие стандартам	
3	Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей	2
4	История управления качеством	2
5	Основные положения концепции TQM	2
6	Сущность и содержание сертификации продукции	
7	Сертификация систем менеджмента качества	2
8	Оценка затрат на менеджмент качества	
9	Инструменты и методы управления качеством	2
10	Реинжиниринг бизнес-процессов	2
11	Реструктуризация предприятий и компаний	2
12	Управление персоналом на принципах TQM	2
Итого		18

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой академии:

а) библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

б) имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

а) путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

б) путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

в) путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
- заданий для самостоятельной работы;
- тем рефератов и докладов;
- тем курсовых работ и методических рекомендаций по их выполнению;
- вопросов к экзаменам и примерных тестовых заданий к зачету;
- методических указаний к выполнению лабораторных и практических работ.

6. Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Вид учебной деятельности (лекция, практическое занятие, лабораторное занятие)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	Тема № 5 Основные положения концепции TQM	Лекция	Презентация	2
2	Тема № 6 Сущность и содержание сертификации продукции	Лекция	Презентация	2
3	Тема № 7 Сертификация систем менеджмента качества	Лекция	Презентация	2
4	Тема № 11 Реструктуризация предприятий и компаний	Лекция	Презентация	2
5	Тема № 8 Оценка затрат на менеджмент качества	Практическое занятие	Эссе	2
6	Тема № 9 Инструменты и методы управления качеством	Практическое занятие	Эссе	2
Итого				12

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
ПК-4 (4.1, 4.2, 4.3)	1. Методы принятия управленческих решений (4.1, 4.2) 2. Экономическая теория (4.1, 4.2) 3. Статистика (4.1, 4.2)	1. Антикризисное управление (4.1, 4.2)	1. Оценка эффективности деятельности организации (4.1, 4.2, 4.3) 2. Налоги и налогообложение (4.3) 3. Государственные и муниципальные финансы (4.3) 4. Исследование социально-экономических и политических процессов (4.3) 5. Производственная практика (тип - преддипломная практика) (4.1, 4.2, 4.3) 6. Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты (4.1, 4.2, 4.3)

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компе-тенции /этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-4	ПК-4.1	**Знать:** -определение качества **Уметь:** -определять различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества» **Владеть:** -современными подходами и методами управления качеством	**Знать:** -определение качества; -систему стандартов ИСО семейства 9000 **Уметь:** -определять различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»; -моделировать текущее состояние качества **Владеть:** -современными подходами и методами управления качеством; -структурированием функций качества	**Знать:** -определение качества; -систему стандартов ИСО семейства 9000; -«Цепную реакцию» Деминга **Уметь:** -определять различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»; -моделировать текущее состояние качества; -применять на практике зарубежный опыт управления качеством **Владеть:** -современными подходами и методами управления качеством; -структурированием функций качества; -правовыми основами сертификации в РФ
	ПК-4.2	**Знать:** -основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя **Уметь:** -применять на практике основные положения концепции TQM **Владеть:** -общими и общесистемными принципами TQM	**Знать:** -основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя; -эволюцию методов обеспечения качества **Уметь:** -применять на практике основные положения концепции TQM; -моделировать динамику корпоративного	**Знать:** -основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя; -эволюцию методов обеспечения качества; -классификацию затрат на качество **Уметь:** -применять на практике основные положения концепции TQM; -моделировать

			менеджмента **Владеть:** -общими и общесистемными принципами TQM; - управлением качеством на современном этапе развития экономики	динамику корпоративного менеджмента; -анализировать последствия и причины отказов (FMEA –анализ) **Владеть:** -общими и общесистемными принципами TQM; - управлением качеством на современном этапе развития экономики; -примерами успешного реинжиниринга
	ПК-4.3	**Знать:** -историю создания стандартов качества **Уметь:** -моделировать текущее состояния качества **Владеть:** -методами труктурирования функций качества	**Знать:** -историю создания стандартов качества; -развитие организационных схем управления качеством в 20 веке **Уметь:** -моделировать текущее состояния качества; -оценивать качество и надежность **Владеть:** -методами труктурирования функций качества; -системой оценивания показателей, характеризующих качество изделия	**Знать:** -историю создания стандартов качества; -развитие организационных схем управления качеством в 20 веке; -основные положения реинжиниринга бизнес-процессов **Уметь:** -моделировать текущее состояния качества; -оценивать качество и надежность; -моделировать реализацию проекта реструктуризации **Владеть:** -методами труктурирования функций качества; -системой оценивания показателей, характеризующих качество изделия; -стратегиями адаптации фирм к изменениям во внешней среде

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки ЗУН и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	Тема дисциплины	Код контроли-руемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства (наименование)
1	Сущность понятия «качество»	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, тестовое задание, рефераты
2	Качество как соответствие стандартам	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
3	Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
4	История управления качеством	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
5	Основные положения концепции TQM	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, тестовое задание, рефераты
6	Сущность и содержание сертификации продукции	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
7	Сертификация систем менеджмента качества	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, тестовое задание, рефераты
8	Оценка затрат на менеджмент качества	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
9	Инструменты и методы управления качеством	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
10	Реинжиниринг бизнес-процессов	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты
11	Реструктуризация предприятий и компаний	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, тестовое задание, рефераты
12	Управление персоналом на принципах TQM	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Лекция, практическое занятие, СРС	Устный опрос, рефераты

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы коллоквиума

1. Продукция: характеристика и оценка уровня ее качества.
2. Особенности философии качества, этапы развития.
3. Интегральные характеристики качества, их определение.
4. Интеллектуальная собственность и управление качеством: взаимосвязь понятий.
5. Развитие дисциплины в отечественной экономике.
6. Развитие управления качеством в зарубежных странах.

7. Характеристика методов управления качеством.
8. Влияние факторов и мотивации.
9. Право на существование оценки качества в виде «звезд».
10. «Шесть сигм» в этой дисциплине: характеристика и значение.
11. Системы методов дисциплины: в чем их особенность и практическое значение?
12. Структуры и модели управления качеством.
13. Роль социальных факторов в процессе производства качественных товаров.
14. Брэнд и товарный знак в этой отрасли.
15. Связь повышения качества и развития страны.
16. Стандарты качества в мире.
17. Параметры изучения качества продукции.
18. Опыт Японии в управлении качеством.
19. Материальный интерес в этой отрасли.
20. Анализ и оценка качества продукции и технического уровня.
21. Экономическая эффективность повышения качества выпускаемой продукции.
22. Качество промышленной продукции: показатели уровня.
23. Изучение качественной продукции: предельные и средние величины.
24. Сорт товара: индекс и расчет.
25. Менеджмент качества в Японии, хороший опыт для России.
26. Достойный товар и его цена, принципы ценообразования и проблемы.
27. Карта качества продукции и технического уровня.
28. Номинал и допуски: характеристики.
29. Виды стандартов внутри страны.
30. Функции этой научной отрасли.
31. Уровень номинального режима накладки.
32. Статистика в управлении качеством.
33. Вклад У.Шухарта в дисциплину.
34. Качество жизни: определение, управленческие категории.
35. Качество обучения, оценка успеваемости.
36. Цикл процедур: управление, метод оценки.
37. Взаимосвязь менеджмента качества и общего менеджмента.
38. Сертификаты как фактор анализа достоинств продукции.
39. Стандарты ИСО 9000.
40. Менеджер как оценивающая и управляющая личность на производстве.
41. Методы контроля качества товаров.
42. Готовая продукция, полуфабрикаты и сырье – оценка и контроль.
43. Выборочный контроль.
44. Повышение качества (Джуран).
45. Деминг и его теория управления.
46. Управление качеством в США.
47. Сертификация: этапы, участники, объекты.
48. Аккредитация, принципы и объекты.
49. Аудит качества, виды.
50. Метрологическое обеспечение.
51. Квалиметрия: определение, функции.

52. Конкурентоспособность и качество.

Практические задания

Задание 1.
Написать эссе по теме: «Становление и развитие менеджмента качества».
Задание 2.
Написать эссе по теме «Системы стандартизации».
Задание 3.
Написать эссе по теме «Системы сертификации продукции».
Задание 4.
Написать эссе по теме: «Внутренний и внешний аудит качества».
Задание 5.
Подготовка к групповой дискуссии по теме «Анализ подготовки кадров»
Задание 6.
Привести примеры регистрации данных о качестве.

Примерная тематика рефератов

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями(трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструментыуправления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции

Тестовые задания

Тестовое задание 1.

Вопрос №1.

За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

Варианты ответов:

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога
4. Ф

инанс

овый

Вопро

с №2.

Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

Варианты ответов:

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля

качества продукции

Вопрос №3.

При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Точность измерения
2. достоверность
3. трудоемкость операции измерения
4. стоимость
5. нет

правильного

ответаВопрос

№4.

Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Л

ичн

ост

ь

Воп

рос

№5.

Работу по улучшению качества осуществляют:

Варианты ответов:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудни

ки отдела качества

Вопрос №6.

Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

Варианты ответов:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет

правильного

ответаВопрос

№7.

Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности» Показатель надежности характеризуют свойства:

Варианты ответов:

1. выполнять
2. удовлетворять
3. п

рини

мать

Воп

рос

№8.

Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризуетуровень затрат:

Варианты ответов:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет

правильного

ответа Вопрос

№9.

История применения систем качества в СССР начинается с:

Варианты ответов:

1. 50-х годов 20 века
2. 70-х годов 20 века
3. 9

0-х годов

20 века

Вопрос

№10.

Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

Варианты ответов:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия

Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

Тестовое задание 2

3. Вопрос №1.

Технология контроля качества разрабатывается отделом:

Варианты ответов:

1. Качества
2. Главного механика
3. Гл

авного

технолога

Вопрос №2.

Система качества – это:

Варианты ответов:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам,техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководствакачеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя ипроизводителя.

Вопрос №3.

Качество (по ИСО - 8402) – это:

Варианты ответов:

1. Комплексное понятие, характеризирующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворитьобусловленные потребности.

Вопрос №4.

Технич еское качество ….

Вариан ты ответов:

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.Вопрос №5.

Система бездефектного труда - это

Варианты ответов:

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с " личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.

4. Статистические

методы изучения качества.

Вопрос №6.

Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

Варианты ответов:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Должной связи с

потребителями и поставщиками.

Вопрос №7.

Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическомустимулированию работников
4. Удовлетворение требований

потребителей и своих служащих.Вопрос №8.

Особенности статистического управления качеством заключаются в:

Варианты ответов:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного

процесса и снижения издержек.Вопрос №9.

Кружок качества – это

Варианты ответов:

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах длявыработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями ипоставщиками.

Вопрос №10.

Система Тейлора служила для проверки качества

Варианты ответов:

1. Процесса.
2. Одного изделия.
3. Фирмы.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания. Для проверки знаний используются вопросы в различных формах (закрытой, открытой, на установление правильной последовательности, на установление соответствия). Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированного задания (ситуационных, производственных или кейсового характера). Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Некоторые умения, навыки и компетенции прямо не отражены в формулировках задач, но они могут быть продемонстрированы обучающимися при их решении.

Вопросы к зачету

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителей.

2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. Особенности системы качества для сферы услуг.
10. СМК: Ответственность руководства.
11. Системный подход в TQM.
12. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
13. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
14. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
15. Структура и состав документации по качеству.
16. Роль документации системы качества в ее функционировании.
17. СМК: Закупки.
18. Системы менеджмента окружающей среды.
19. СМК: Менеджмент ресурсов.
20. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
21. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
22. СМК: Анализ со стороны руководства.
23. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
24. Валидация специальных процессов
25. Политика и цели предприятия в области качества
26. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
27. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
28. Направления дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.
29. СМК: Сохранение соответствия продукции.
30. Основные документы системы качества. Их характеристика.
31. СМК: Верификация закупленной продукции.
32. Исторические этапы развития работ в области качества.
33. СМК: Проектирование и разработка.
34. Общие требования к составу и содержанию документов системы качества.
35. СМК: Управление человеческими ресурсами.
36. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
37. История работ в области качества в России.
38. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
39. Управление документацией системы качества и данными по качеству.

40. СМК: Внутрениие аудиты.

41. Применение методов расслоения, АВС - и корреляционного анализа для решения задач приоритета.

42. Частотная диаграмма и использование коэффициента воспроизводимости процесса.

43. Использование контрольных карт в сочетании с идентификацией и прослеживаемостью.

44. Квалиметрические составляющие качества.

45. Три составляющие понятия "надежность".

46. Параметры безотказности как основные показатели надежности.

47. Целеполагание и политика организации в области качества.

48. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством.

49. Модульная система сертификации продукции и систем качества.

50. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.

51. Роль стандартизации в управлении качеством.

52. Методы вовлечения персонала организации в дело по совершенствованию качества.

53. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.

54. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.

55. Соотношение принципов современного менеджмента качества и негативных традиций отечественных поставщиков.

56. Соотношение документирования процессов и управленческих процедур в СМК.

57. Определение понятия "качество" и его анализ.

58. Причинно-следственная диаграмма как инструмент анализа в СМК.

59. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.

60. Идеологи всеобщего менеджмента качества.

61. Стандартизация, сертификация и техническое регулирование как методы обеспечения качества.

62. Особенности мотивации персонала на повышение качества.

Тестовые задания

Вариант 1.

В

о

п

р

о

с

№
1
.

Система статистического управления была предложена для проверки качества

Варианты ответов:

1. процесса
2. фирмы
3. о

дного
издел
ия.

В
опро
с №2.

Этапы петли качества:

Варианты ответов:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к
продукции до технической помощи вобслуживании у
потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке
производственного процесса до упаковки ихранения качественной
готовой продукции

Вопрос №3.

Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

Варианты ответов:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплош

ные методы

контроля.

Вопрос №4.

Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

Варианты ответов:

1. На любом предприятии.

2. В отдельно взятом цехе.
3. У потребителя.
4. Где продукция

приготавливается партиями.

Вопрос №5.

Схема Исикава - это:

Варианты ответов:

1. Выявление бракованных изделий.
2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
4. Диаграмма причин и

результатов показателей качества.

Вопрос №6.

Понятие надежности связано в первую очередь с:

Варианты ответов:

1. Технологией.
2. Техникой.
3. К

онтролем
качества.

Во
прос №7.

В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

Варианты ответов:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность

удовлетворения определенной

функции.Вопрос №8.

"Собственно надежность" – это:

Варианты ответов:

1. Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.
2. Надежность, зависящая от квалификации

обслуживающего персонала при эксплуатациипродукции.

3. Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленныхпроверочных испытаниях.
4. Эксплуат

ационная

надежность.

Вопрос №9.

Отказ – это:

Варианты ответов:

1. Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
2. Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
3. Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-топараметру качества.
4. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате

изделием работоспособности.

5. Вопрос №10.

Восстанавливаемость – это свойство изделия:

Варианты ответов:

1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.
2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.

Обусловленное безотказностью и долговечностью.

Вариант 2.

Вопрос №1.

При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

Варианты ответов:

1. 5
2. 50
3. 10

Вопрос №2.

Затраты производителя на доказательство потребителю, что продукция имеет высокое качествосоставляют:

Варианты ответов:

1. 5-10%.
2. 8-10%.
3. 3-5%.
4. 1-2%

Вопрос №3. Вероятность отказа – это*Варианты ответов:*

1. Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях,
откажет в течение заданного интервала времени.
2. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному насреднее время испытаний.
3. Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.

Вопрос №4.

Выборочный контроль – это:

Варианты ответов:

1. Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числанаблюдений, базовому значению
2. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы онаудовлетворяла исходным установленным требованиям.
3. Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок

Вопрос №5.

К продукции относится

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Токарный станок
2. Программа расчета прочности детали на ЭВМ
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорогаВопрос №6.

Звезда качества не включает

Варианты ответов:

1. Систему мотивации

2. Систему взаимоотношений с поставщиками
3. Систему

взаимоотношений с

инвесторами

4. Вопрос №7.

Качество - это соответствие

Варианты ответов:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности
5. Скрытым потребностям

Вопрос №8.

Понятие качество применимо к объектам

Варианты ответов:

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

Вопрос №9.

Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

Варианты ответов:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными

исполнительными органами

Вопрос №10.

Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом

Варианты ответов:

1. Качества
2. Главного механика

3. Главного технолога

Кейс-задания

Кейс 1.

Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса

«Управление качеством». Перед её решением Вам надо оценить общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества

вопросы для решения:

1.Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества? 2.Описать методы выявления основных проблем, которые ухудшают качество продукции или услуги (Статистические методы, Маркетинговые методы, Экономические методы)?

3. Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценки качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)

4. Выбрать основную концепцию построения системы качества продукции (TQM, ISO или другие варианты). Описать политику по качеству, сформулировать миссию по улучшению качества 5.Определить показатели качества выпускаемой продукции, и параметры её оценки

6. Определить основные и вспомогательные виды процессов, описать их и дать параметры оценки качества процессов

7. Определить показатели деятельности системы качества, способы её оценивания

8. Предложить вариант организационной структуры на основе системы качества

9. Оценить количество затрат на улучшение качества продукции или услуги и общий объем затрат на внедрение системы менеджмента качества

10. Предложить варианты снижения сопротивления негативного восприятия сотрудников нововведению.

11. Предложить программу постоянного улучшения качества для различных подразделений, процессов и системы качества.

Кейс 2.

Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать.

Минут десять он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне?» – спросил тот. «Через 10 минут планерка – подходи к этому времени», – и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый. Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка:

«А, это ты? Пойдем к станку». Они долго пробирались по цеху между станками, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) – новый. – Что, приходилось работать на таком? – Нет... – Новенький, только три месяца, как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, что до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда – в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется – посмотрим. Ты прибери пока здесь, подготовь станок, а я минут на двадцать к начальнику цеха сбегаю, после потолкуем, что к чему. Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. Электрокарщик увидел испуганное лицо, прокричал новичку: «Не зевай, салага!». После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса. – Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай. И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком. Все время через несколько предложений он переспрашивал: «Ясно? Понятно?» – и Ковшов поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер еще раз переспросил: «Понятно?». Получил снова все тот же робкий ответ, ободряюще похлопал новичка по плечу: «Ну вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича, нашего “старшины”». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да и мастер уже его не услышал бы. Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Было не особенно больно, но кровь шла сильно. Поднял голову, хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены – задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся за дело. Оторвался от станка неожиданно – заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал, где 15-й цех, в котором находилась столовая, опоздал – смена уже отобедала. Пожалели его в столовой, покормили, чем могли. После обеда все шло, в общем, благополучно. В четыре часа Ковшов собрался было сдавать

работу (ему, как подростку, рабочий день положен на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, осмотрел, что сделано, похвалил: «Продолжай в том же духе!». И тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня, брат, день ненормированный». У Ковшова было к нему много вопросов: хотелось знать, сколько заработал, какая работа будет завтра, но докучать этими мелкими делами, отрывать от более важных он не решился, тем более что мастер уже был далеко, а все рабочие разошлись. Ничего не оставалось больше, как отправиться со своими вопросами домой – до утра. А что будет завтра?

Вопросы для решения

1. Проанализируйте поведение и действия мастера по отношению к молодому рабочему.
2. Дайте психологическую оценку первого рабочего дня новичка.
3. Определите целесообразное поведение и действия мастера в данной ситуации.

Кейс 3.

IT-компания «М…» получила заказ от крупного клиента. От его выполнения качественно и в срок зависела не только репутация организации, но и дальнейшее сотрудничество с клиентом. Это предвещало крупные заказы почти на целый год, а значит, компания будет обеспечена прибылью. Новый заказ поручили проектному отделу, которым руководил Олег В. На общем собрании он рассказал о предстоящих задачах, важности проекта, как ждет полной отдачи от коллег и надеется, что они не подведут. Со своей стороны он пообещал солидную премию каждому, когда заказ будет сдан.

Началась работа над проектом. Заказчик оказался сложный, несколько раз менял данные проекта, долго согласовывал предложенные варианты. Так как в отделе были еще небольшие заказы от постоянных клиентов, то сотрудникам приходилось работать в авральном режиме. Многие задерживались допоздна. Но поддерживала надежда на обещанную премию. В итоге проект был выполнен в срок и качественно. Клиент остался доволен, и компания заключила договор еще на несколько заказов. Олег похвали всех сотрудников, поблагодарил, что не позволили отделу упасть в грязь лицом. Но на вопрос, когда будет премия, ответил, что многочисленные переделки проекта привели к лишним расходам и премии не будет. «Это вам будет уроком. Учитесь выполнять все с одного раза, а не представлять заказчику несколько вариантов», – сказал Олег строго. История о невыплаченной премии быстро распространилась по всей компании. Персонал только и обсуждал, как начальник отдела непорядочно поступил с подчиненными. Разговоры дошли до директора по персоналу Виктории П.

вопросы для решения

1. Как Виктории разобраться в ситуации и восстановить справедливость.

2. Как объяснить руководителю, что он не прав и своими действиями подорвал свой авторитет.

3. Как Олег может объясниться с подчиненными и не выглядеть при этом неуверенно.

4. Как можно наладить атмосферу и укрепить авторитет руководителя отдела, и стоит ли выплатитьпремию.

Кейс 4.

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

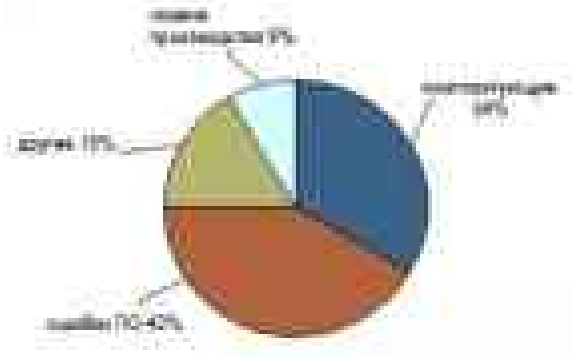
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляетсвыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов вработе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации –по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании –единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы для решения:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьтесписок.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

7.4 Методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций

Для проведения промежуточной аттестации в форме **зачета** используется следующая методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций.

Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания.

Каждый верный ответ на вопрос оценивается следующим образом:

- вопрос в закрытой форме –1 балл,
- вопрос в открытой форме – 1 балл,
- вопрос на установление правильной последовательности – 1 балл,
- вопрос на установление соответствия – 1 балл.

Максимальное количество баллов за ответы на тестовые вопросы – 20 баллов

Решение компетентностно-ориентированной задачи оценивается следующим образом:

Критерии оценки задания	Максимальный балл
Научно-теоретический уровень выполнения задания	1
Полнота решения задания	1
Степень самостоятельности в подходе к анализу задания, доказательность и убедительность	1
Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	1
Полнота и всесторонность выводов	1
Креативность в подходе к решению задания (наличие собственных взглядов на проблему, собственных вариантов решений)	1
Максимальное количество баллов	**6**

Соответствие баллов уровням сформированности компетенций и оценкам по 5-балльной шкале

Баллы	Уровень сформированности компетенций	Оценка по 5-балльной шкале
22-26	высокий	отлично
17-21	продвинутый	хорошо
12-16	пороговый	удовлетворительно
11 и	недостаточный	неудовлетворительно

Соответствие баллов уровням сформированности компетенций и оценкам по 5-балльной шкале

Баллы	Уровень сформированности компетенций	Оценка по 5-балльной шкале
16-18	высокий	отлично
13-15	продвинутый	хорошо
9-12	пороговый	удовлетворительно
8 и менее	недостаточный	неудовлетворительно

8. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/74947.html . — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Фрейдина, Е. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 c. — 978-5-7014-0847-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87198.html

8.2 Дополнительная литература

Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/76061.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 c. — ISBN 978-5-9585-0716-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83595.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Управление качеством в современной инновационной среде : монография / Т. Е. Старцева, Н. П. Асташева, Т. Н. Антипова [и др.] ; под редакцией Т. Е. Старцева ; составители Н. П. Асташева [и др.]. — Королёв : Научный консультант, 2018. — 338 c. — ISBN 978-5-907084-05-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/80809.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3 Другие учебно-методические материалы

9. Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Библиотека экономической и деловой информации http://ek-lit.agava.ru
2. Библиотека Либертариума http://www.libertarium.ru
3. American Management Association http://www.tregitry.com/ttr/ama
4. Business Week http://www.businessweek.com
5. The Economist http://www.economist.com
6. The Financial Times http://www.ft-se.co.uk
7. Forbes http://www.forbes.com
8. Fortune http://fortune.com
9. Эксперт http://www.expert.ru

10. Менеджмент в России и за рубежом http://www.dis.ru/manag/
11. Маркетинг в России и за рубежом http://www.dis.ru/market/
12. Проблемы теории и практики управления http://www.ptpu.ru

10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и выполнения самостоятельной работы.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развития исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку академии; учебно-методическую и материально-техническую базу учебных кабинетов и лабораторий; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности.

В процессе ***подготовки к промежуточной аттестации*** студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до начала промежуточной аттестации не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за грамотностью речи и правильностью употребляемых профессиональных терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к промежуточной аттестации необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11.Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение и информационные включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень лицензионного программного обеспечения

1. MicrosoftWindows7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academik OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academik OPEN No Level; Лицензия № 42859743

Современные профессиональные базы данных

1. http://www.gks.ru - Госкомстат Россиив.
2. http://www.rbc.ru - Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
3. http://www.akm.ru - Информационное агентство «АК&М»
4. http://www.kremlin.ru - Сайт Президента РФ
5. http://www.gov.ru - Сервер органов государственной власти РФ
6. http://www.government.gov.ru - Портал Правительства РФ
7. http://www.budgetrf.ru – Мониторинг экономических показателей

Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс- договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса при реализации дисциплины используются оборудование и технические средства обучения:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 21 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная меловая доска, проектор ACER X112H, экран для проектора. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: портреты и цитаты философов; информационные стенды «Конфликтология», «Психология». Плакаты: Плакаты: «Основы научных исследований», «Основы системного анализа».
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15 помещение для самостоятельной работы.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменноотвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости

осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номер страницы, на которой внесено изменение	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения