

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.12.2022 19:22:06
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет _____ Управления _____

Кафедра _____ Менеджмента и региональной экономики _____



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.14 Управление качеством _____

по направлению подготовки (специальности)
бакалавров 38.03.02 Менеджмент _____

по профилю подготовки
(специализации) Менеджмент _____

квалификация (степень)
выпускника бакалавр _____

программа подготовки прикладной бакалавриат _____
академический/прикладной бакалавриат/магистратура (при наличии программы подготовки во ФГОС ВО)

форма обучения очная, заочная _____

год начала
подготовки 2020 _____

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 38.03.02 Менеджмент

Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат экономических наук, доцент
(должность, ученое звание, степень)


(подпись)

Маськова Н.Г.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

Менеджмента и региональной экономики

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Задорожная Л.И.
(Ф.И.О.)

Одобрено научно -методической комиссией факультета
(где осуществляется обучение)

«18» 05 2020 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)
(где осуществляется обучение)


(подпись)

Задорожная Л.И.
(Ф.И.О.)

Декан факультета
(где осуществляется обучение)
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Зарубин В.И.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Чудесова Н.Н.
(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)


(подпись)

Задорожная Л.И.
(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения бакалаврами дисциплины состоит в освоении основных понятий качества как объекта управления, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики; методов его оценки и измерения; методологии управления качеством и конкурентоспособностью продукции.

Задачами дисциплины являются:

- формирование понятия о системе менеджмента качества, анализе и планирование качества, о его техническом, организационном, информационном обеспечении; представление об управлении качеством продукции;
- рассмотрение контроля качества;
- изучение стандартизации и сертификации, международных систем стандартизации и сертификации управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки

Дисциплина входит в перечень курсов вариативной части обязательных дисциплин. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с предметами, изученными студентами в процессе освоения образовательной программы базовой части по предметам «Теория менеджмента», «Методы принятия управленческих решений», «Экология». Освоению данной дисциплины должно сопутствовать изучение дисциплин базовой части профессионального цикла «Производственный менеджмент», «Методы принятия управленческих решений». Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством» помогут студентам при рассмотрении курса «Метрология, стандартизация и сертификация».

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

В процессе освоения дисциплины у бакалавра формируются следующие компетенции:

ОК-3 - Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ПК-10 - Владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- понятие качества и управления качеством, методологические основы управления качеством (ОК-3);
- статистические методы контроля и управления качеством продукции (ПК-10);
- основные понятия сертификации, виды систем сертификации; схемы и процедуры сертификации; принципы стандартизации, стандарты на системы качества (ПК-10);
- экономический анализ систем управления качеством (ОК-3).

уметь:

- ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества (ПК-10);
- разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством (ПК-10);
- применять методы определения и контроля качества продукции, а также управления качеством продукции, услуг (ПК-10);

– использовать знания, нормативно-технические документы и материалы в области стандартизации, сертификации в практической деятельности (ПК-10).

владеть:

– принципами и методами определения и оценки качества, контроля качества, а также управления качеством продукции, услуг (ПК-10);

– методами оценки эффективности систем управления качеством (ПК-10);

– навыками работы с нормативно-технической документацией, стандартами, указателями стандартов (ПК-10).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		7	8
Контактные часы (всего)	33,35/0,9		33,35/0,9
В том числе:			
Лекции (Л)	11/0,31		11/0,31
Практические занятия (ПЗ)	22/0,61		22/0,61
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01		0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	39/1,1		39/1,1
В том числе:			
Расчетно-графические работы			
Реферат	16/0,4		16/0,4
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)</i>			
1. Составление эссе	16/0,4		16/0,4
2. Подготовка к групповым дискуссиям	4/0,11		4/0,11
3. Подготовка к контрольной работе	3/0,08		3/0,08
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	35,65/0,99		35,65/0,99
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	35,65/0,99		35,65/0,99
Общая трудоемкость (часы/ з.е.)	108/3		108/3

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		7	8
Контактные часы (всего)	14,35/0,4		14,35/0,4
В том числе:			
Лекции (Л)	6/0,17		6/0,17
Практические занятия (ПЗ)	8/0,22		8/0,22
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01		0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	85/2,4		85/2,4
В том числе:			

Расчетно-графические работы			
Реферат	40/1,1		40/1,1
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)</i>			
1. Составление эссе	41/1,1		41/1,1
2. Подготовка к групповым дискуссиям	4/0,11		4/0,11
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	8,65/0,2		8,65/0,2
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	8,65/0,2		8,65/0,2
Общая трудоемкость (часы/ з.е.)	108/3		108/3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	С/ПЗ	ЛР	СРС	
1.	Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления Тема 1.1. Вводная лекция. Тема 1.2. Понятие качества и управление качеством	1	0,5	1		3	Реферат, составление эссе
2.	Раздел 2. Методологические основы управления качеством Тема 2.1. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения	2	0,5	1		3	Реферат, составление эссе
3.	Тема 2.2. Проектирование в системе управления качеством	3	0,5	1		3	Реферат, составление эссе
4.	Тема 2.3 Организация систем управления качеством.	4	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
5.	Тема 2.4. Управление качеством обслуживания.	5	1	2		2	Реферат, составление эссе
6.	Тема 2.5. Управление качеством логистики.	6	1	2		2	Реферат, составление эссе

7.	Раздел 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции Тема 3.1. Контроль качества продукции	7-8	1	2		2	Реферат, составление эссе
8.	Тема 3.2. Статистические методы анализа и управления качеством продукции	9	1	2		2	Реферат, составление эссе
9.	Тема 3.3. Инструменты управления качеством Тема 3.4. Развертывание функции качества	10	1	2		2	Контрольная работа
10.	Раздел 4. Сертификация в управлении качеством Тема 4.1. Сертификация как целевой метод управления качеством	11-12	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
11.	Тема 4.2. Структура системы сертификации	13	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
12.	Тема 4.3. Схемы и процедуры сертификации Тема 4.4. Сертификация систем управления качеством	14	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
13.	Раздел 5. Стандартизация в системе управления качеством Тема 5.1. Основные принципы современных систем управления качеством	15	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
14.	Тема 5.2. Международные стандарты на системы качества	16	0,5	1		2	Реферат, составление эссе
15.	Раздел 6. Экономический анализ систем управления качеством Тема 6.1. Зарубежный опыт управления	17	0,5	1		4	Дискуссия

	качеством						
16.	Тема 6.2. Экономика управления качеством	18	1	2		4	Тест, контрольная работа
17.	Промежуточная аттестация, экзамен					+	
18.	ИТОГО:		11	22		39	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)			
		Л	С/ПЗ	ЛР	СРС
1.	Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления Тема 1.1. Вводная лекция. Тема 1.2. Понятие качества и управление качеством	0,1	0,5		6
2.	Раздел 2. Методологические основы управления качеством Тема 2.1. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения	0,1	0,5		6
3.	Тема 2.2. Проектирование в системе управления качеством	0,5	0,5		6
4.	Тема 2.3 Организация систем управления качеством.	0,5	0,5		6
5.	Тема 2.4. Управление качеством обслуживания.	0,5	0,5		6
6.	Тема 2.5. Управление качеством логистики.	0,5	0,5		5
7.	Раздел 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции Тема 3.1. Контроль качества продукции	0,5	0,5		5
8.	Тема 3.2. Статистические методы анализа и управления качеством продукции	0,5	0,5		5
9.	Тема 3.3. Инструменты управления качеством Тема 3.4. Развертывание функции качества	0,5	0,5		5
10.	Раздел 4. Сертификация в управлении качеством Тема 4.1. Сертификация как целевой метод управления качеством	0,1	0,5		5
11.	Тема 4.2. Структура системы сертификации	0,1	0,5		5
12.	Тема 4.3. Схемы и процедуры сертификации Тема 4.4. Сертификация систем управления качеством	0,5	0,5		5
13.	Раздел 5. Стандартизация в системе управления качеством Тема 5.1. Основные принципы современных систем управления качеством	0,1	0,5		5
14.	Тема 5.2. Международные стандарты на системы качества	0,5	0,5		5

15.	Раздел 6. Экономический анализ систем управления качеством Тема 6.1. Зарубежный опыт управления качеством	0,5	0,5		5
16.	Тема 6.2. Экономика управления качеством	0,5	0,5		5
17.	Промежуточная аттестация, экзамен				+
18.	ИТОГО:	6	8		85

5.3. Содержание разделов дисциплины «Управление качеством», образовательные технологии

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	<p>Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления</p> <p>Тема 1.1. Вводная лекция.</p> <p>Тема 1.2. Понятие качества и управление качеством</p>	0,5/0,01	0,1/0,003	Цели, задачи дисциплины «Управление качеством», предмет, объект исследования. Качество как объект управления. Системный подход к управлению качеством. Принцип и методы управления качеством	ОК-3	<p>Знать: понятие качества, управление качеством, системный подход в управлении качеством, цели и задачи курса, основные методы управления качеством</p> <p>Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат управления качеством, применять методы и средства управления качеством, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы,</p> <p>Владеть: навыками системного подхода к анализу и управлению системами качества, принципами и методами управления</p>	Слайд-лекция

						качеством.	
Тема 2.	Раздел 2. Методологические основы управления качеством Тема 2.1. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения	0,5/0,01	0,1/0,003	Основы квалиметрии. Показатели качества продукции. Методы определения показателей качества продукции: органолептический, социологический, экспертный. Методы оценки уровня качества продукции: дифференциальный, комплексный, смешанный	ПК-10	Знать: основы квалиметрии, показатели качества продукции, методы определения показателей качества продукции, методы оценки уровня качества продукции. Уметь: применять методы определения показателей и оценки уровня качества продукции, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы Владеть: методами определения показателей и оценки уровня качества продукции	Слайд-лекция

Тема 3.	Тема 2.2. Проектирование в системе управления качеством	0,5/0,01	0,5/0,014	Проектирование в системе управления качеством включает рассмотрение основных функций систем управления и элементов системы управления качеством Основные этапы проектирования в системе управления качеством: определение потребности, исследование потребности, организация работы	ПК-10	Знать: функции систем управления и элементы системы управления качеством, этапы проектирования в системе управления качеством Уметь: выявлять функции в системе управления качеством, элементы системы, проектировать в системе управления качеством. Владеть: технологией проектирования в системе управления качеством	Слайд-лекция
Тема 4.	Тема 2.3 Организация систем управления качеством.	0,5/0,01	0,5/0,014	Этапы по организации систем управления качеством: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация	ПК-10	Знать: этапы организации систем управления качеством Уметь: формировать организационную структуру, распределять полномочия между сотрудниками, определять потребность в ресурсах, составлять документацию по организации систем управления качеством	Слайд-лекция

						на предприятиях Владеть: алгоритмом организации систем управления качеством	
Тема 5.	Тема 2.4. Управление качеством обслуживания	1/0,03	0,5/0,014	Сервисное обслуживание. Предпродажное обслуживание. Послепродажное обслуживание.	ПК-10	Знать: сервисное обслуживание, предпродажное обслуживание, послепродажное обслуживание. Уметь: анализировать, обобщать информацию о деятельности организации по обслуживанию потребителей Владеть: методами управления качеством обслуживания	Проблемная лекция
Тема 6.	Тема 2.5. Управление качеством логистики.	1/0,03	0,5/0,014	Основные понятия логистики: объем товарных запасов, структура товарных запасов, уровень товарных запасов, управление товарными запасами. Модели управления запасами.	ПК-10	Знать: основные понятия логистики, модели управления запасами Уметь: определять различные показатели товарных запасов, применять модели управления запасами к конкретной организации Владеть: методами определения товарных запасов, навыками	Проблемная лекция

						применения моделей управления запасами	
Тема 7.	Раздел 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции Тема 3.1. Контроль качества продукции	1/0,03	0,5/0,014	Понятие контроля качества товаров. Классификация видов контроля.	ПК-10	Знать: понятие контроля качества товаров, виды контроля. Уметь: использовать различные методы контроля качества в практической деятельности. Владеть: методами контроля качества продукции	Проблемная лекция
Тема 8.	Тема 3.2. Статистические методы анализа и управления качеством продукции	1/0,03	0,5/0,014	Обзор статистических методов анализа технологических процессов. «Семь инструментов» контроля: раслаивание (стратификация) данных; графики; диаграмма Парето; причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы или «рыбий скелет»); контрольный листок и гистограмма; диаграмма разброса; контрольные карты.	ПК-10	Знать: статистические методы анализа технологических процессов, инструменты контроля. Уметь: использовать различные статистические методы анализа технологических процессов, инструменты контроля организовать свою	Проблемная лекция

						самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками применения статистических методов анализа технологических процессов, инструментами процесса контроля	
Тема 9.	Тема 3.3. Инструменты управления качеством Тема 3.4. Функции качества	1/0,03	0,5/0,014	Базовые инструменты в управлении качеством, основные функции качества	ПК-10	Знать: основные инструменты в управлении качеством, функции качества Уметь: инструменты в управлении качеством, определять функции качества Владеть: инструментами управления качеством	Проблемная лекция
Тема 10.	Раздел 4. Сертификация в управлении качеством Тема 4.1. Сертификация как целевой метод управления	0,5/0,01	0,1/0,003	Основные понятия сертификации: сертификация продукции, сертификат соответствия, знак соответствия. Международные системы сертификации. Региональные системы сертификации	ПК-10	Знать: основные понятия сертификации, международные и региональные системы сертификации Уметь: ориентироваться в системе законодательства и	Проблемная лекция

	качеством					нормативно-правовых актов в области сертификации, регламентирующих сферу профессиональной деятельности Владеть: знанием и пониманием процесса сертификации	
Тема 11.	Тема 4.2. Структура системы сертификации	0,5/0,01	0,1/0,003	Основные понятия: аккредитация, аккредитованная лаборатория. Системы аккредитации. Система сертификации Российской Федерации. Зарубежные системы сертификации	ПК-10	Знать: понятия аккредитации, аккредитованной лаборатории, системы аккредитации, зарубежные и российские системы сертификации Уметь: проводить аккредитацию, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками проведения аккредитации, знанием и пониманием структуры системы сертификации	Слайд-лекция
Тема 12.	Тема 4.3.	0,5/0,01	0,5/0,014	Преимущества сертификации.	ПК-10	Знать: преимущества	Слайд-лекция

	Схемы и процедуры сертификации Тема 4.4. Сертификация систем управления качеством			Схемы сертификации продукции и услуг. Этапы проведения сертификации и оценки системы качества		сертификации, схемы сертификации продукции и услуг, этапы проведения сертификации и оценки системы качества Уметь: проводить сертификацию продукции и услуг, оценивать систему качества Владеть: навыками проведения сертификации продукции и услуг.	
Тема 13.	Раздел 5. Стандартизация в системе управления качеством Тема 5.1. Основные принципы современных систем стандартизации	0,5/0,01	0,1/0,003	Стандартизация в управлении качеством. Государственная система стандартизации Российской Федерации (ГСС).	ПК-10	Знать: понятие стандартизации, ее цели, основные стандарты Государственной системы стандартизации РФ, положения стандартов Уметь: использовать стандарты Государственной системы стандартизации РФ в практической деятельности Владеть: навыками использования	Слайд-лекция

						стандартов РФ	
Тема 14.	Тема 5.2. Международные стандарты на системы качества	0,5/0,01	0,5/0,014	Международная организация по стандартизации (ИСО) Международные стандарты ИСО 9000 по системам качества	ПК-10	Знать: назначение Международная организация по стандартизации (ИСО), международные стандарты ИСО 9000 по системам качества, требования к системам управления качеством Уметь: ориентироваться в системе международных стандартов на системы качества. Владеть: навыками использования международных стандартов на системы качества в профессиональной деятельности	Слайд-лекция
Тема 15.	Раздел 6. Экономический анализ систем управления качеством Тема 6.1. Зарубежный опыт	0,5/0,01	0,5/0,014	Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством.	ПК-10	Знать: зарубежный опыт управления качеством Уметь: анализировать системы управления качеством и выявлять их ключевые элементы, Владеть: методами анализа систем	Проблемная лекция

	управления качеством					управления качеством	
Тема 16.	Тема 6.2. Экономика управления качеством	1/0,03	0,5/0,014	Критерии эффективности управления качеством. Оценка эффективности систем управления качеством. Управление качеством и конкуренция.	ОК-3 ПК-10	Знать: критерии эффективности управления качеством, оценку эффективности систем управления качеством, взаимосвязь управление качеством и конкуренция. Уметь: определять эффективность управления и систем управления качеством, Владеть: методами определения эффективности систем управления качеством	Слайд-лекция
	Итого	11/0,31	6/0,17				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1.	Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления Тема 1.1. Вводная лекция. Предмет и задачи дисциплины Тема 1.2. Понятие качества и управление качеством	Качество как экономическая категория и объект управления	1/0,03	0,5/0,014
2.	Раздел 2. Методологические основы управления качеством Тема 2.1. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения	Квалиметрия и методы определения показателей качества и уровня качества продукции.	1/0,03	0,5/0,014
3.	Тема 2.2. Проектирование в системе управления качеством	Основы проектирования в системе управления качеством	1/0,03	0,5/0,014
4.	Тема 2.3 Организация систем управления качеством.	Особенности организации систем управления качеством.	1/0,03	0,5/0,014
5.	Тема 2.4. Управление качеством обслуживания.	Основные формы обслуживания в управлении качеством	2/0,06	0,5/0,014
6.	Тема 2.5. Управление качеством логистики.	Управление качеством логистики	2/0,06	0,5/0,014
7.	Раздел 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции Тема 3.1. Контроль качества продукции	Статистический контроль качества	2/0,06	0,5/0,014
8.	Тема 3.2. Статистические методы анализа и управления качеством продукции	Управление качеством методами статистического регулирования технологических процессов	2/0,06	0,5/0,014
9.	Тема 3.3. Инструменты управления качеством Тема 3.4. Развертывание функции качества	Основные инструменты управления качеством	2/0,06	0,5/0,014
10.	Раздел 4. Сертификация в управлении качеством Тема 4.1. Сертификация как целевой метод управления качеством	Сертификация в управлении качеством.	1/0,03	0,5/0,014
11.	Тема 4.2. Структура системы сертификации	Системы сертификации	1/0,03	0,5/0,014
12.	Тема 4.3. Схемы и процедуры сертификации Тема 4.4. Сертификация систем управления качеством	Схемы и процедуры сертификации	1/0,03	0,5/0,014

13.	Раздел 5. Стандартизация в системе управления качеством Тема 5.1. Основные принципы современных систем стандартизации	Стандартизация в системе управления качеством	1/0,03	0,5/0,014
14.	Тема 5.2. Международные стандарты на системы качества	Международные стандарты на системы качества	1/0,03	0,5/0,014
15.	Раздел 6. Экономический анализ систем управления качеством Тема 6.1. Зарубежный опыт управления качеством.	Зарубежный опыт управления качеством	1/0,03	0,5/0,014
16.	Тема 6.2. Экономика управления качеством	Эффективность систем управления качеством.	2/0,06	0,5/0,014
17.	Итого		22/0,61	8/0,22

5.5 Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.
-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.7. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1.	Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления Тема 1.1. Вводная лекция. Тема 1.2. Понятие качества и управление качеством	Системы управления качеством и их сущность История развития систем управления качеством Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества Разработка политики фирмы в области качества	1 неделя	3/0,08	6/0,17
2.	Раздел 2. Методологические основы управления качеством Тема 2.1. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения	Разработка мотивационного механизма в системе управления качеством Разработка матрицы распределения ответственности работников за качество	2 неделя	3/0,08	6/0,17
3	Тема 2.2. Проектирование в системе управления качеством	Разработка функциональной структуры системы управления качеством.	3 неделя	3/0,08	6/0,17
4.	Тема 2.3. Организация систем управления	Разработка базовых элементов системы управления качеством,	4 неделя	2/0,06	6/0,17

	качеством.	обеспечивающих гарантии качества в рамках жизненного цикла			
5.	Тема 2.4. Управление качеством обслуживания.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.	5 неделя	2/0,06	6/0,17
6.	Тема 2.5. Управление качеством логистики.	Схема материальных и информационных потоков в системе управления качеством объекта с учетом конкретной деятельности фирмы	6 неделя	2/0,06	5/0,14
7.	Раздел 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции Тема 3.1. Контроль качества продукции	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством	7-8 неделя	2/0,06	5/0,14
8.	Тема 3.2. Статистические методы анализа и управления качеством продукции	Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин	9 неделя	2/0,06	5/0,14
9.	Тема 3.3. Инструменты управления качеством Тема 3.4. Развертывание функции качества	Контрольная работа	10 неделя	2/0,06	5/0,14
10.	Раздел 4. Сертификация в управлении качеством Тема 4.1. Сертификация как целевой метод управления качеством	Экологическая сертификация	11-12 неделя	2/0,06	5/0,14
11.	Тема 4.2. Структура системы сертификации	Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации и международная практика сертификации.	13 неделя	2/0,06	5/0,14
12.	Тема 4.3. Схемы и процедуры сертификации Тема 4.4. Сертификация систем управления качеством	Региональные системы сертификации	14 неделя	2/0,06	5/0,14
13.	Раздел 5. Стандартизация в системе управления качеством	Основы стандартизации.	15 неделя	2/0,06	5/0,14

	Тема 5.1. Основные принципы современных систем управления качеством				
14.	Тема 5.2. Международные стандарты на системы качества	Сущность Международных стандартов на системы качества	16 неделя	2/0,06	5/0,14
15.	Раздел 6. Экономический анализ систем управления качеством Тема 6.1. Зарубежный опыт управления качеством.	Опыт управления качеством в Японии. Оценка эффективности систем управления качеством. Аудит системы качества	17 неделя	4/0,11	5/0,14
16	Тема 6.2. Экономика управления качеством	Тест, контрольная работа	18 неделя	4/0,11	5/0,14
17.	Итого			39/1,1	85/2,4

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: [учебно-методическое пособие] / [сост. Н.Г. Маськова]. – Майкоп: Пермяков С.А., 2014. – 36 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=1000053002>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Аристов, О.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Аристов. - М.: Инфра-М, 2016. - 224 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548909>

2. Магер, В.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 176 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=917724>

3. Елохов, А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.М.Елохов. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>

4. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 531 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

5. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2017. – 208 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883>

6. Басовский, Л.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 231 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=544276>

7. Эванс, Дж. Р. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Эванс. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 673 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065>

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
Е.Е. /САМУСОВА Е.Е./

7.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством»
Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ОФО	ЗФО	
ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		
3,4	3,4	Статистика
4	4	Экономика
4,5,6,7	4,5,6,7	Проектный практикум
5	8	Управление изменениями
5	5	Теория систем и системный анализ
5	5	Анализ хозяйственной деятельности
7	7	Трудовое право
8	8	Управление качеством

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ОФО	ЗФО	
ПК-10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления		
3,4	5,6	Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ)
4	4	Экономика
4	4	Логистика
4	5	Региональная экономика и управление
4	5	Социальное управление в регионе
4	6	Планирование и прогнозирование в условиях рынка
4	6	Налоги и налогообложение
4	4	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика № 1)
5	5	Исследование систем управления
5	5	Экономика фирмы
5	5	Теория систем и системный анализ
5,6	5,6	Методы принятия управленческих решений
5	8	Противодействие коррупции в профессиональной сфере
7	8	Информационный менеджмент
7	8	Фасилити менеджмент
8	8	Управление качеством
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
ОК-3 – Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности					
знать: основные тенденции развития современной экономической мысли	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	контрольная работа, составление эссе, тест, рефераты, дискуссия, экзамен
уметь: самостоятельно оценивать эффективность тех или иных экономических решений	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
владеть: культурой экономического мышления, способностью обобщать и анализировать информацию экономического характера	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПК-10 - Владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления					
знать: основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	контрольная работа, составление эссе, тест, рефераты, дискуссия, экзамен
уметь: осуществлять выбор математических моделей организационных систем, анализировать их адекватность и последствия применения	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
владеть: средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления. навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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

Темы рефератов:

1. Системы управления качеством и их сущность
2. История развития систем управления качеством
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
4. Разработка базовых элементов системы управления качеством, обеспечивающих гарантии качества в рамках жизненного цикла
5. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством
6. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин
7. Разработка функциональной структуры системы управления качеством.
8. Схема материальных и информационных потоков в системе управления качеством объекта с учетом конкретной деятельности фирмы
9. Разработка мотивационного механизма в системе управления качеством
10. Основы стандартизации.

Темы для написания эссе

1. Разработка политики фирмы в области качества
2. Разработка матрицы распределения ответственности работников за качество
3. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации и международная практика сертификации
4. Стандартизация в системе управления качеством. Система стандартизации России.
5. Зарубежные системы сертификации.
6. Региональные системы сертификации
7. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.
8. Оценка эффективности систем управления качеством.
9. Опыт управления качеством в Японии.
10. Экологическая сертификация
11. Аудит системы качества
12. Сущность Международных стандартов на системы качества

Дискуссия

Тема: «Европейский опыт управления качеством»

Задания для контрольной работы (по темам дисциплины)

Вопросы к контрольной работе №1

1. Понятие качества и управление качеством.
2. Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения.
3. Проектирование в системе управления качеством.
4. Организация систем управления качеством.
5. Управление качеством обслуживания.
6. Управление качеством логистики.
7. Контроль качества продукции.
8. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
9. Инструменты управления качеством.

Вопросы к контрольной работе №2

1. Развертывание функции качества.
2. Сертификация как целевой метод управления качеством.
3. Структура системы сертификации.
4. Схемы и процедуры сертификации.
5. Сертификация систем управления качеством.
6. Основные принципы современных систем управления качеством.
7. Международные стандарты на системы качества.
8. Зарубежный опыт управления качеством.

9. Экономика управления качеством.

Тесты по дисциплине

Выберите правильные ответы:

1. Что является основным в системном подходе к управлению качеством?
 - a) Знание предмета управления качеством.
 - b) Возможность имитационного моделирования процессов управления качеством.
 - c) Тип мышления специалистов по управлению качеством.
 - d) Совокупность необходимой информации по управлению качеством.
 - e) Целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством.
2. Что такое методология управления качеством?
 - a) Логическая схема управления качеством.
 - b) Методические положения управления качеством.
 - c) Совокупность методов и принципов управления качеством.
 - d) Соответствие целей, средств и методов исследования.
 - e) Эффективный прием получения знаний.
3. Что представляют собой методы управления качеством?
 - a) Исследовательские способности менеджера по управлению качеством.
 - b) Определение состава проблем.
 - c) Способы управления качеством
 - d) Средства оптимизации управления качеством.
 - e) Алгоритм управления качеством.
4. Какое определение более полно соответствует термину «система управления качеством»?
 - a) Совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
 - b) Организационная структура системы управления качеством.
 - c) Организационно-правовая форма.
 - d) Комплекс показателей, определяющих состояние системы управления качеством.
5. Что представляет собой проблема в системе управления качеством?
 - a) Направление деятельности в системе управления качеством.
 - b) Совокупность информации о состоянии системы управления качеством.
 - c) Признак системы управления качеством.
 - d) Противоречие по управлению качеством, требующее разрешения.
6. Что представляет собой цель управления качеством?
 - a) Выбор предмета управления качеством
 - b) Соразмерность использованных ресурсов.
 - c) Желаемый результат по управлению качеством.
 - d) Противоречие, требующее разрешения.
7. Какое определение соответствует термину «качество управления»?
 - a) Совокупность свойств управления.
 - b) Успешное решение проблем.
 - c) Практическое содержание и значимость качества управления.
 - d) Методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы.
8. Что позволяет достичь прикладное исследование системы управления качеством?
 - a) Определить тенденции развития системы управления.
 - b) Получить новые знания.
 - c) Обеспечить нахождение путей и использования новых знаний по разрешению проблем управления.
 - d) Выявить проблемы в управлении.
9. Какое определение всеобщего управления качеством (Total quality management) является наиболее правильным и глубоким?
 - a) Современное концептуальное направление развития управления качеством.
 - b) Метод управления качеством.
 - c) Обеспечение роста возможностей работников на основе более высоких

долговременных доходов и меньших затрат.

d) Система действий по удовлетворению потребителей в области качества на основе передовых достижений науки и техники, разрабатываемых и реализуемых при участии и во благо всего коллектива предприятия и общества.

10. Какие квалиметрические методы чаще всего используются при проведении оценки уровня качества продукции, услуг?

- a) Системный и локальный.
- b) Дифференциальный, комплексный, смешанный.
- c) Прогностический, базовый и ретроспективный.
- d) Корпоративный, общий и глобальный.

Вопросы к экзамену по дисциплине для бакалавров

1. Понятие качества. Значение повышения качества
2. Качество как объект управления. Становление и развитие менеджмента качества
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
4. Основные этапы развития систем качества
5. Аспекты качества продукции
6. Контроль качества.
7. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку
8. Контрольные карты
9. Значение стандартизации
10. Основные понятия в области технического обеспечения надежности
11. Показатели надежности
12. Выборочный контроль
13. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции
14. Этапы проведения сертификации системы качества
15. Международная практика сертификации.
16. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
17. Информационная база анализа затрат на качество продукции
18. Методы анализа затрат на качество продукции
19. Анализ брака и потерь от брака
20. Экономическая эффективность новой продукции
21. Состав проектного анализа
22. Общая характеристика изделия
23. Коммерческий анализ
24. Технический анализ
25. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ
26. Основные принципы современных систем управления качеством.
27. Международные стандарты на системы качества.
28. Зарубежный опыт управления качеством.
29. Экономика управления качеством.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы бакалавра, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения,

содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования к написанию эссе

Средство, позволяющее оценить умение бакалавра письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Требования к оформлению эссе

1. Текст должен отражать позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме). Автор должен высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность выбранной позиции.

2. В тексте должно быть продемонстрировано владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета.

3. Текст должен быть завершённым и четко структурированным, посвященным строго заданной выбранной темой проблематике.

4. Стилизовое решение, структурная организация текста, лексика должны соответствовать заданной тематике и поставленной автором задаче.

5. Объем – не более 7 стр., шрифт Times New Roman прямого начертания, кегль (размер) шрифта 14, междустрочный интервал – полуторный.

Критерии оценивания эссе:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию эссе: владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета; представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы; раскрытие проблемы на теоретическом уровне или на бытовом уровне, с использованием научных понятий в контексте раскрытия темы эссе, аргументация своей позиции с опорой на научные концепции, факты, соблюдены требования к внешнему оформлению эссе.
«хорошо»	Основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются недостатки в оформлении.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена лишь частично; анализ проблемы не полный, отсутствуют выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме, концепции и аналитический инструментарий использованы в недостаточном объеме
«неудовлетворительно»	Тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению дискуссии

Оценочное средство, позволяющее включить студентов в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Критерии оценки знаний при проведении дискуссии

За участие в дискуссии студенту начисляются баллы в соответствии с критериями, представленными в таблице.

Критерий оценки	Балл
1. Теоретический уровень знаний	
2. Качество ответов на вопросы	
3. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.)	
4. Практическая ценность материала	
5. Способность делать выводы	
6. Способность отстаивать собственную точку зрения	
7. Способность ориентироваться в представленном материале	
8. Степень участия в общей дискуссии	
Итоговая сумма баллов	

Перевод баллов в двухбалльную/четырёхбалльную шкалу оценок представлен в таблице

Количество баллов	Оценка	Зачет
76-100	Отлично	Зачтено
51-75	Хорошо	Зачтено
26-50	Удовлетворительно	Зачтено
0-25	Неудовлетворительно	Не зачтено

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д.

При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся проанализировал материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке бакалавров.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний на экзамене

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению

преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса.

Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 25—30 билетов.

Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем магистрантам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Отметка «отлично» - студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Бакалавр не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2017. – 208 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883>
2. Магер, В.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 176 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=917724>

8.2. Дополнительная литература

1. Аристов, О.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Аристов. - М.: Инфра-М, 2016. - 224 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548909>
2. Елохов, А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.М.Елохов. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>
3. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 531 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>
4. Басовский, Л.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 231 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=544276>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgту.ru/>
- <http://infomanagement.ru/> - Менеджмент – новости, лекции, статьи, литература
- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgту.ru:8004/catalog/fo12;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
- CYBERLENINKA: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
 /САМУСОВА Е.Е./

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе подготовки письменной работы (курсовой работы, реферата, эссе, контрольной работы) студенты имеют возможность обосновать свое понимание темы, внести свои предложения. При подготовке письменной работы целесообразно придерживаться следующей схемы изучения вопросов:

- уяснение (осмысление), с учетом полученных в университете знаний, избранной темы письменной работы;
- подбор (поиск) необходимой научной, справочной, учебной литературы, статистических и социологических сведений, законодательных и иных нормативных правовых актов, а также иных источников;
- анализ и систематизация собранных по теме работы материалов;
- подготовка плана написания работы;
- написание текста работы в объеме, определяемом видом работы: курсовая работа – 25-30 стр.; реферат – 10-15 стр.; эссе – 7-8 стр.; контрольная работа – 3-5 стр.
- оформление рукописи работы в соответствии с предъявляемыми требованиями (оформление титульного листа, сносок, библиографии).

При сборе материалов для написания работы важно ориентироваться как на современные новейшие литературные источники, так и на предшествующие последних 5-15 лет. В ходе анализа и систематизации имеющихся по теме материалов намечается структура работы. Целесообразно план работы согласовать с научным руководителем, предложив для обсуждения несколько вариантов. В соответствии с согласованным планом осуществляется группировка материалов по главам, параграфам либо по пунктам и их систематизация, т.е. расположение в определенной логической последовательности. Рубрики или иные выделения в тексте должны акцентировать внимание на важных, узловых аспектах темы, выводах, рекомендациях, предложениях.

Написание работы осуществляется самостоятельно путем творческого изложения собранных научных материалов и нормативных источников. При использовании идей, выводов либо текстового материала (цитат) других авторов необходимо делать ссылку на соответствующее издание, где содержатся используемые идеи и материалы. Подготовленная рукопись требует повторного прочтения, критической оценки материала, с целью выявления наиболее слабых, отвлеченно-описательных, недостаточно аргументированных моментов, а также тех частей текста, содержание которых выходит за пределы темы письменной работы. Одновременно осуществляется литературная правка, проверяется правильность написания выходных данных (для научной работы - точное указание фамилии, имени, отчества автора (ов), название научного труда, место издания, название издательства, год издания, номера страниц. Уточняется правильность оформления работы, написания научно-справочного аппарата в тексте и в конце письменной работы.

Письменные работы оформляются на стандартной бумаге А4. Текст печатается через полтора интервала и только с одной стороны листа. Сноски оформляются внизу страницы через один интервал или в квадратных скобках в тексте работы. Необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое – 30 мм., правое – 10 мм., верхнее и нижнее – 20 мм. Шрифт: Times New Roman. 14 кегль для основного текста и 10 кегль для сносок внизу страницы.

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

1. Microsoft Office 2010 номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO (14.0.6024.1000) 02260-018-0000106-48095
2. Kaspersky Anti-virus 6/0 № лицензии 26FE-000451-5729CF81 Срок лицензии 07.02.2020
3. Adobe Reader 9 Бесплатно, 01.02.2019
4. ОС Windows 7 Профессиональная, Microsoft Corp. № 00371-838-5849405-85257, 23.01.2012, бессрочный
5. Open Office 4.1.5, Apache 01.02.2019, лицензия LGPL.
6. 7-zip.org GNU LGPL

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем и профессиональных баз данных:

Электронно-библиотечные системы

1. Znanium.com. Базовая коллекция: электронно-библиотечная система: сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". – Москва, 2011 – URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. IPRBooks. Базовая коллекция: электронно-библиотечная система: сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". – Саратов, 2010. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст электронный.

Электронные библиотеки

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ): федеральная государственная информационная система: сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 – URL: <https://нэб.рф/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
3. CYBERLENINKA: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
 /САМУСОВА Е.Е./

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № ауд. 5-22, 5-21 адрес: г. Майкоп, ул. Жуковского 30.</p> <p>Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № ауд. 5-22, 5-21 адрес: г. Майкоп, ул. Жуковского 30.</p> <p>Компьютерный класс: № ауд. 5-23, адрес: г. Майкоп, ул. Жуковского 30.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс <i>на 15 посадочных мест</i>, оснащенный компьютерами <i>Pentium</i> с выходом в Интернет</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Office 2010 номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO (14.0.6024.1000) 02260-018-0000106-48095 2. Kaspersky Anti-virus 6/0 № лицензии 26FE-000451-5729CF81 Срок лицензии 07.02.2020 3. Adobe Reader 9 Бесплатно, 01.02.2019 4. ОС Windows 7 Профессиональная, Microsoft Corp. № 00371-838-5849405-85257, 23.01.2012, бессрочный 5. Open Office 4.1.5, Apache 01.02.2019, лицензия LGPL. 6. 7-zip.org GNU LGPL

Дополнения и изменения в рабочей программе
за _____ / _____ учебный год

В рабочую программу Управление качеством
(наименование дисциплины)

для направления (специальности) 38.03.02 Менеджмент
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

(наименование кафедры)

« ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)