

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Щербакова Елена Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 30.12.2020 16:08:41  
Уникальный программный ключ:  
28049405e27773754b421c0f7cbfa26b49543c95674999bee5f5fb252f9418c1



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
Тульский институт управления и бизнеса имени Никиты Демидовича Демидова**

---

**Кафедра  
«Экономика и управление»**

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой «Экономика и управление»

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'И.В. Тарасова', written over a horizontal line.

Тарасова И.В.  
«30» января 2019 г.

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.01 Экономика
Профиль	Экономика предприятий и организаций
Форма обучения	заочная

**Тула  
2019 год**

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1. ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденный Министерством образования и науки РФ 12.11.2015г № 3127

2. Учебный план по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Разработчики:

Ярлова В.В., к.э.н., доцент кафедры

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность)  
подпись



Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика и управление», протокол № 6 от «30» января 2019 г.

Заведующий кафедрой «Экономика и управление»



/Тарасова И.В./

Согласовано от Библиотеки



Минайчева Г.В./

(подпись)

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с учебным планом образовательной программы 38.03.01 Экономика, разработанным на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 1327 дисциплина «Управление качеством на предприятии» входит в состав цикла Б1 вариативной части. Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом, является дисциплиной по выбору.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление качеством на предприятии» включает 16 тем. Темы объединены в четыре модуля (дидактические единицы): «Методологические основы управления качеством», «Эволюция менеджмента качества: развитие теории и практики управления качеством», «Сертификация и стандартизация. Основы квалиметрии», «Системы и стратегии управления качеством».

**Цель** изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» заключается в формировании профессиональной компетенции у будущих бакалавров-экономистов путем освоения и применения методов управления качеством на предприятии.

### **Задачи курса:**

1. ознакомить с российскими и международными стандартами в области управления качеством;
2. дать знания по квалиметрии, методам оценивания статистических характеристик, методам контроля качества, в том числе – статистического, методам статистического анализа и регулирования процессов;
3. освоить проведение анализа необходимой информации для обеспечения постоянного улучшения качества продукции и информационное обеспечение процессов планирования, управления и контроля качества,

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством на предприятии» направлено на формирование следующих планируемых результатов обучения студентов по дисциплине. Планируемые результаты обучения (ПРО) студентов по этой дисциплине являются составной частью планируемых результатов освоения образовательной программы и определяют следующие требования. После освоения дисциплины студенты должны:

### **Овладеть компетенциями:**

ОПК-4 - способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность;

ПК-3 - способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами;

ПК-4 - способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

После изучения дисциплины студенты должны:

### **знать:**

роли, функции и задачи менеджера по качеству в современной организации;

основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;  
теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации;

**уметь:**

ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;

**владеть:**

методами реализации основных управленческих функций (принятия решений, организация, мотивирование и контроль).

#### 4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	1	Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		2	Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества	
		3	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	
		4	Методы анализа затрат на качество продукции	
2	ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	5	Эволюция систем управления качеством	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		6	Развитие теории и практики управления качеством	
		7	Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала	
3	СЕРТИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ. ОСНОВЫ КВАЛИМЕТРИИ	8	Сертификация продукции и ее преимущества	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		9	Этапы проведения сертификации системы качества	
		10	Управление качеством на основе стандартов	
		11	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии	
		12	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	
4	СИСТЕМЫ И СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ	13	Управление качеством на основе стандартов ИСО	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		14	Система всеобщего управления качеством (TQM)	

	КАЧЕСТВОМ.	15	Особенности процесса формирования комплексного управления качеством на примере японских фирм
		16	Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США

## 5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО – ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Управление качеством на предприятии» изучается в шестом семестре при заочной форме обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

## 6. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ: ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ заочная форма обучения 4.6 лет

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Семестр
		6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	5 (180)	5 (180)
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	16	16
- лекции (Л)	8	8
- семинарские занятия (СЗ)		
- практические занятия (ПЗ)	8	8
- лабораторные занятия (ЛЗ)		
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	155	155
-курсовая работа (проект)	-	-
- контрольная работа	-	-
- доклад (реферат)	-	-
Контроль	9	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание разделов дисциплины

#### РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.

Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества.

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.

Методы анализа затрат на качество продукции.

#### РАЗДЕЛ 2. ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Эволюция систем управления качеством

Развитие теории и практики управления качеством

Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала

### **РАЗДЕЛ 3. СЕРТИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ. ОСНОВЫ КВАЛИМЕТРИИ**

Сертификация продукции и ее преимущества

Этапы проведения сертификации системы качества

Управление качеством на основе стандартов

Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии

Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством

### **РАЗДЕЛ 4. СИСТЕМЫ И СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

Управление качеством на основе стандартов ИСО

Система всеобщего управления качеством (TQM)

Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм

Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США

## **7.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ ПО СЕМЕСТРАМ, РАЗДЕЛАМ И (ИЛИ) ТЕМАМ, ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (КОНТАКТНАЯ РАБОТА), ВИДАМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ФОРМАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

<b>№ п.п.</b>	<b>Темы дисциплины</b>	<b>Трудоёмкость</b>	<b>Лекции</b>	<b>ЛР</b>	<b>ПЗ</b>	<b>СЗ</b>	<b>СРС</b>
1	Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.	10,5	0,5		0,5		9,5
2	Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества	11,5	0,5		0,5		9,5
3	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	10,5	0,5		0,5		10
4	Методы анализа затрат на качество продукции	11,5	0,5		0,5		10
5	Эволюция систем управления качеством	11,5	0,5		0,5		10
6	Развитие теории и практики управления качеством	11,5	0,5		0,5		9,5
7	Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала	11,5	0,5		0,5		9,5
8	Сертификация продукции и ее преимущества	11,5	0,5		0,5		10
9	Этапы проведения сертификации системы качества	11,5	0,5		0,5		10
10	Управление качеством на основе стандартов	11,5	0,5		0,5		10
11	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии	11,5	0,5		0,5		10
12	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	11,5	0,5		0,5		10
13	Управление качеством на основе	11,5	0,5		0,5		10

	стандартов ИСО						
14	Система всеобщего управления качеством (TQM)	11,5	0,5		0,5		10
15	Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм	10,5	0,5		0,5		10
16	Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США	10,5	0,5		0,5		10
	контроль	9					
<b>Итого:</b>		<b>180</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>155</b>

## 8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрено проведение лабораторных работ по дисциплине.

## 9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Практические занятия предназначены для отработки теоретических положений на практике: выработке практических навыков в вопросах риск-менеджмента.

Деятельностная ориентированность практических занятий предполагает применение широкого спектра методов и приемов: расчетно-аналитический метод, вербальные методы обучения, деловая игра, тренинги, методы статистического анализа, проектов и т. д.

Рекомендуемые темы практических занятий:

### при заочной форме обучения:

1. Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.
2. Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества
3. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
4. Методы анализа затрат на качество продукции
5. Эволюция систем управления качеством
6. Развитие теории и практики управления качеством
7. Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала
8. Сертификация продукции и ее преимущества
9. Этапы проведения сертификации системы качества
10. Управление качеством на основе стандартов
11. Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии
12. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством
13. Управление качеством на основе стандартов ИСО
14. Система всеобщего управления качеством (TQM)
15. Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм
16. Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США

## 10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

## 11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа студентов предполагает выбор из предложенного списка источников для изучения и конспектирования. Основное назначение данной формы обучения – углубленное самостоятельное ознакомление с системами налогообложения хозяйствующих субъектов, что позволяет студентам аргументировать свои профессиональные позиции на практических занятиях.

### 11.1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к экзамену в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;
- дидактическое тестирование.

В комплект учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся входят:

- методические указания по освоению дисциплины;
- методические указания для аудиторных занятий;
- курс лекций;
- глоссарий;
- банк тестовых заданий.

#### заочная форма обучения

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
2	Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
3	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
4	Методы анализа затрат на качество продукции	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
5	Эволюция систем управления качеством	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
6	Развитие теории и практики управления качеством	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10



7	Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
8	Сертификация продукции и ее преимущества	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
9	Этапы проведения сертификации системы качества	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
10	Управление качеством на основе стандартов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
11	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
12	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
13	Управление качеством на основе стандартов ИСО	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
14	Система всеобщего управления качеством (TQM)	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
15	Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	11
16	Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
	Итого			155

## 11.2. КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ)

Учебным планом не предусмотрено.

## 11.3. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом не предусмотрено.

#### 11.4. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

1. Философский, социальный, технический, экономический, правовой подходы к определению качества. Четыре уровня понятия «качество».
2. Конкурентоспособность продукции и качество продукции.
3. Цепочка качества. Пирамида потребностей А. Маслоу.
4. Оценка конкурентоспособности и качества продукции: общие принципы и различия.
5. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей.
6. Оценка качества продукции. Показатели оценки качества продукции. Этапы процесса оценки качества.
7. Определение оценки качества продукции. Обобщающие и единичные показатели оценки. Внутренние и внешние факторы, влияющие на качество продукции.
8. Классификация затрат на качество Ф. Кросби.
9. Классификация А. Фейгенбаума.
10. Внутренние и внешние затраты на качество. Управление затратами на качество.
11. «Башня качества».
12. Фундамент. Контроль качества (отбраковка).
13. Управление процессами. Менеджмент качества.
14. Планирование качества.
15. Экологический менеджмент качества. Социальный менеджмент качества.
16. Американская школа управления качеством.
17. 14 принципов управления У.Э. Деминга.
18. Идеи Дж. М. Джурана.
19. 10 признаков качества А. В. Фейгенбаума.
20. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Идеи Г. Тагути.
21. Принцип «нуль дефектов» Ф. Кросби.
22. 12 признаков революции качества Т. Питерса.
23. Качество личности К. Меллера.
24. Совершенствование качества систем Дж. Харрингтона.
25. Концепция «6 Сигм» Билла Смита.
26. Система стандартизации в России. Принципы стандартизации. Законодательная база.
27. Принципы функционирования и основные задачи Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
28. Сертификация продукции. Органы сертификации. Концепция развития национальной системы сертификации.
29. Система добровольной сертификации продукции Госстандарта России. Организационная структура системы.
30. Определение, задачи и основные принципы квалиметрии.
31. Понятие единства измерений.
32. Классификация показателей качества.
33. Классификация показателей качества в зависимости от количества характеризующих свойств. Классификация показателей качества по роли, выполняемой при оценке качества.
34. Основные операции по оценке уровня качества продукции.
35. Стандарты ИСО 9000 версии 1994 года.
36. Определение системы менеджмента качества (СМК).
37. Стратегические и тактические функции СУК.
38. Горизонтальные и вертикальные процессы управления качеством.
39. 20 принципов СУК согласно ИСО версии 1994 года. Концепция процесса.

40. Стандарты ИСО 9000:2000.
41. Обоснование необходимости совершенствования стандартов. Основные отличия от ИСО 9000:1994. Принципы функционирования СУК. Проблемы внедрения и развития СУК. Основные положения стандарта ИСО 9001:2000
42. Основные принципы TQM. Структура TQM.
43. Условия эффективности TQM. Критерии TQM.
44. 2 группы критериев «модели делового совершенства».
45. Переход от традиционных подходов к повышению качества к TQM. TQM в российских компаниях.
46. Управление качеством, процессом, персоналом, ресурсами.

## 11.5. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

### Задание 1.

Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

- Производителями продукции
- В результате опроса потребителей
- Государственным стандартом**
- Государственными исполнительными органами

### Задание 2.

Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса

**Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6**

Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.

Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

### Задание 3.

При построении контрольных карт используются выборки не менее:

- 100 единиц
- 50 единиц
- 20 единиц
- 4 -5 единиц**

### Задание 4.

За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

- Технического контроля
- Кадров**
- Главного технолога
- Финансовый

### Задание 5.

Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:

- 1924
- 1951**
- 1960
- 1974

**Задание 6.**

Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

Результат процесса

**Потребителя**

**Процесс**

Личность

**Задание 7.**

Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

Решением исполнительных государственных органов

**Нормативным перечнем Госстандартом России**

Решением органа по сертификации

Выбором производителя и согласия органа по сертификации

**Задание 8.**

Основных схем сертификации продукции существует:

3

9

**11**

16

**Задание 9**

Схемы сертификации продукции различаются:

**Уровнем проводимых испытаний**

**Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля**

**Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства**

Количеством оформляемых документов

**Задание 10.**

Технология контроля разрабатывается отделом:

Качества

Главного механика

**Главного технолога**

Технического контроля

**Задание 11.**

Петля ( спираль) качества - это

любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

**концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.**

**Задание 12.**

Система качества представляет собой

деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

**совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.**

система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

### **Задание 13.**

**Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:**

**единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.**

современную методологию менеджмента качества.

совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

мероприятия по обеспечению качества.

### **Задание 14.**

Методология TQM предполагает:

**жесткую ориентацию на потребителя.**

**высокий менеджмент качества.**

маркетинг по изучению качества.

организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

### **Задание 15.**

«Сигнал рассогласования» предполагает собой:

**несоответствие уровня качества заданным стандартам.**

это функциональная совокупность свойств товара.

цепь обратной связи о качественных показателях.

долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

### **Задание 16.**

Требования TQM не включают:

сотрудничество и командная работа

качественные поставки от внешних потребителей

приверженность качеству всех членов организации

**повышение эффективности работы**

следование стратегии непрерывного совершенствования

## **12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**

### **12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

В результате изучения дисциплины у студента формируются следующие **компетенции:**

ОПК-4 - способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность;

ПК-3 - способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами;

ПК-4 - способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

После изучения дисциплины студенты должны:

**знать:**

роли, функции и задачи менеджера по качеству в современной организации;  
основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;  
теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации;

**уметь:**

ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;

**владеть:**

методами реализации основных управленческих функций (принятия решений, организация, мотивирование и контроль).

### ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	1	Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		2	Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества	
		3	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	
		4	Методы анализа затрат на качество продукции	
2	ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	5	Эволюция систем управления качеством	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		6	Развитие теории и практики управления качеством	
		7	Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала	
3	СЕРТИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ. ОСНОВЫ КВАЛИМЕТРИИ	8	Сертификация продукции и ее преимущества	ОПК-4, ПК-3 ПК-4
		9	Этапы проведения сертификации системы качества	
		10	Управление качеством на основе стандартов	
		11	Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии	
		12	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	
4	СИСТЕМЫ И	13	Управление качеством на основе	ОПК-4,

	СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.		стандартов ИСО	ПК-3 ПК-4
		14	Система всеобщего управления качеством (TQM)	
		15	Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм	
		16	Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США	

### Этапы формирования компетенций дисциплины «Управление качеством на предприятии»

ОПК-4- способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<p>-процесс сбора финансово-экономической, статистической и бухгалтерской информации;</p> <p>-возможность обработки собранной информации при помощи информационных технологий и различных финансово-бухгалтерских программ:</p> <p>- варианты финансово-экономического анализа при решении вопросов профессиональной деятельности..</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>	<p>-определять ценность сбора, анализа и обработки собранной финансово-экономической информации;</p> <p>-соотносить собираемость информации на определенную дату и проводя анализ данных использовать различные методы статистической обработки;</p> <p>-анализировать многообразие собранных данных и приводить их к определенному результату для обоснования экономического роста;</p> <p>- оценивать роль собранных данных для расчета каждого экономического показателя.</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>	<p>навыками статистического, сравнительно-финансового анализа для определения места профессиональной деятельности в экономической парадигме;</p> <p>-приемами анализа сложных социально-экономических показателей;</p> <p>-навыками составления пояснения и объяснения изменения показателей, после проведенного сбора и анализа данных</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>
ПК-3- способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты					
Знать (З.2)		Уметь (У.2)		Владеть (В.2)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<p>- систему экономических процессов и явлений;</p> <p>- основные теоретические и эконометрические модели;</p> <p>- положения применения эконометрических моделей;</p> <p>- основные нормативно-правовые документы.</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>	<p>- оперативно находить нужную информацию;</p> <p>- грамотно её использовать для построения эконометрических моделей;</p> <p>- использовать теоретические и эконометрические модели в повседневной практике;</p> <p>- принимать адекватные</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>	<p>-навыками построения стандартных эконометрических моделей;</p> <p>- методами анализа и содержательно интерпретировать полученные результаты.</p>	<p>Лекции по теме № 1-16</p> <p>Вопросы для контроля № 1-46</p> <p>Тестовые задания № 1-16</p> <p>Темы практических работ 1-16</p>



		решения при построении эконометрических моделей			
ПК-4- способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами					
Знать (З.3)		Уметь (У.3)		Владеть (В.3)	
Описание	Описание	Описание	Описание	Описание	Описание
Основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне.	Лекции по теме № 1-16 Вопросы для контроля № 1-46 Тестовые задания № 1-16 Темы практических работ 1-16	Осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы	Лекции по теме № 1-16 Вопросы для контроля № 1-46 Тестовые задания № 1-16 Темы практических работ 1-16	. Современной методикой построения эконометрических моделей.	Лекции по теме № 1-16 Вопросы для контроля № 1-46 Тестовые задания № 1-16 Темы практических работ 1-16

**12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания**

**12.2.1. Вопросы и заданий для экзамена и практических занятий**

При оценке знаний на экзамене учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

<b>№ пп</b>	<b>Оценка</b>	<b>Шкала</b>
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
--	--	---

### 12.2.3. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

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

#### 12.3.1. Вопросы и задания для экзамена

1. Философский, социальный, технический, экономический, правовой подходы к определению качества. Четыре уровня понятия «качество».
2. Конкурентоспособность продукции и качество продукции.
3. Цепочка качества. Пирамида потребностей А. Маслоу.
4. Оценка конкурентоспособности и качества продукции: общие принципы и различия.
5. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей.
6. Оценка качества продукции. Показатели оценки качества продукции. Этапы процесса оценки качества.
7. Определение оценки качества продукции. Обобщающие и единичные показатели оценки. Внутренние и внешние факторы, влияющие на качество продукции.
8. Классификация затрат на качество Ф. Кросби.
9. Классификация А. Фейгенбаума.
10. Внутренние и внешние затраты на качество. Управление затратами на качество.
11. «Башня качества».
12. Фундамент. Контроль качества (отбраковка).
13. Управление процессами. Менеджмент качества.
14. Планирование качества.
15. Экологический менеджмент качества. Социальный менеджмент качества.
16. Американская школа управления качеством.
17. 14 принципов управления У.Э. Деминга.
18. Идеи Дж. М. Джурана.
19. 10 признаков качества А. В. Фейгенбаума.
20. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Идеи Г. Тагути.
21. Принцип «нуль дефектов» Ф. Кросби.
22. 12 признаков революции качества Т. Питерса.
23. Качество личности К. Меллера.
24. Совершенствование качества систем Дж. Харрингтона.
25. Концепция «6 Сигм» Билла Смита.

26. Система стандартизации в России. Принципы стандартизации. Законодательная база.
27. Принципы функционирования и основные задачи Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
28. Сертификация продукции. Органы сертификации. Концепция развития национальной системы сертификации.
29. Система добровольной сертификации продукции Госстандарта России. Организационная структура системы.
30. Определение, задачи и основные принципы квалитметрии.
31. Понятие единства измерений.
32. Классификация показателей качества.
33. Классификация показателей качества в зависимости от количества характеризующих свойств. Классификация показателей качества по роли, выполняемой при оценке качества.
34. Основные операции по оценке уровня качества продукции.
35. Стандарты ИСО 9000 версии 1994 года.
36. Определение системы менеджмента качества (СМК).
37. Стратегические и тактические функции СУК.
38. Горизонтальные и вертикальные процессы управления качеством.
39. 20 принципов СУК согласно ИСО версии 1994 года. Концепция процесса.
40. Стандарты ИСО 9000:2000.
41. Обоснование необходимости совершенствования стандартов. Основные отличия от ИСО 9000:1994. Принципы функционирования СУК. Проблемы внедрения и развития СУК. Основные положения стандарта ИСО 9001:2000
42. Основные принципы TQM. Структура TQM.
43. Условия эффективности TQM. Критерии TQM.
44. 2 группы критериев «модели делового совершенства».
45. Переход от традиционных подходов к повышению качества к TQM. TQM в российских компаниях.
46. Управление качеством, процессом, персоналом, ресурсами.

### 12.3.1. Примеры тестовых заданий

#### Задание 1.

Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

Производителями продукции

В результате опроса потребителей

**Государственным стандартом**

Государственными исполнительными органами

#### Задание 2.

Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса

**Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6**

Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.

Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

#### Задание 3.

При построении контрольных карт используются выборки не менее:

- 100 единиц
- 50 единиц
- 20 единиц
- 4 -5 единиц**

**Задание 4.**

За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

Технического контроля

**Кадров**

Главного технолога

Финансовый

**Задание 5.**

Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:

1924

**1951**

1960

1974

1987

**Задание 6.**

Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

Результат процесса

**Потребителя**

**Процесс**

Личность

**Задание 7.**

Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

Решением исполнительных государственных органов

**Нормативным перечнем Госстандартом России**

Решением органа по сертификации

Выбором производителя и согласия органа по сертификации

**Задание 8.**

Основных схем сертификации продукции существует:

3

9

**11**

16

**Задание 9**

Схемы сертификации продукции различаются:

**Уровнем проводимых испытаний**

**Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля**

**Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства**

Количеством оформляемых документов

**Задание 10.**

Технология контроля разрабатывается отделом:

Качества

Главного механика  
**Главного технолога**  
Технического контроля

#### **Задание 11.**

Петля (спираль) качества - это

любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

**концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.**

#### **Задание 12.**

Система качества представляет собой

деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

**совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.**

система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

#### **Задание 13.**

**Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:**

**единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.**

современную методологию менеджмента качества.

совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

мероприятия по обеспечению качества.

#### **Задание 14.**

Методология TQM предполагает:

**жесткую ориентацию на потребителя.**

**высокий менеджмент качества.**

маркетинг по изучению качества.

организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

#### **Задание 15.**

«Сигнал рассогласования» предполагает собой:

**несоответствие уровня качества заданным стандартам.**

это функциональная совокупность свойств товара.

цепь обратной связи о качественных показателях.

долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

#### **Задание 16.**

Требования TQM не включают:

сотрудничество и командная работа

качественные поставки от внешних потребителей

приверженность качеству всех членов организации  
**повышение эффективности работы**  
следование стратегии непрерывного совершенствования

### 12.3.3 Перечень рекомендуемых практических занятий:

1. Сущность качества. Качество как объект управления. Система качества.
2. Методы статистического регулирования, анализа и контроля качества
3. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
4. Методы анализа затрат на качество продукции
5. Эволюция систем управления качеством
6. Развитие теории и практики управления качеством
7. Специфика повышения качества работы внутрифирменных подразделений. Кружки качества и другие формы активизации персонала
8. Сертификация продукции и ее преимущества
9. Этапы проведения сертификации системы качества
10. Управление качеством на основе стандартов
11. Основные понятия квалиметрии. Классификация и номенклатура показателей качества, применяемых в квалиметрии
12. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством
13. Управление качеством на основе стандартов ИСО
14. Система всеобщего управления качеством (TQM)
15. Особенности процесса формирования системы комплексного управления качеством на примере японских фирм
16. Важнейшие стратегии управления качеством на примере фирм США

### 12.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

**Качество** знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

**Умения**, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

**Навыки** - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем

осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Выполнение практических заданий	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме работы	Защита выполненной работы
Выполнение домашних работ	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме задания, сформированные во время самостоятельной работы	Проверка отчёта, защита выполненной работы
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Экзамен

**Устный опрос** - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

**Тесты** являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

**Экзамен** - процедура оценивания результатов обучения по учебным дисциплинам по окончании семестра, основанная на суммировании баллов, полученных студентом при текущем контроле освоения модулей (семестровая составляющая), а также баллов за качество выполнения экзаменационных заданий (экзаменационная составляющая, - характеризующая способность студента обобщать и систематизировать теоретические и практические знания по дисциплине и решать практико-ориентированные задачи). Полученная балльная оценка по дисциплине переводится в дифференцированную оценку. Экзамены проводятся в устной форме с письменной фиксацией ответов студентов.

Вид, место и количество реализуемых по дисциплине процедур оценивания определено в рабочей программе дисциплины и годовых рабочих учебных планах. Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 2 фонда оценочных средств по дисциплине.



Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (утверждено решением Ученого совета Протокол № 4 от 29.08.2017г.)
- Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д. Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 4 от 29.08.2017г.)
- Положение о контактной работе обучающегося с преподавателем в ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д. Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 1 от 27.01.2015г.)  
Положение о проведении итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д. Демидова (утверждено решением Ученого совета Протокол № 11 от 25.12.2015г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

### **13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

#### **13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ**

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных занятий.

#### **13.2. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

В состав учебно-методического комплекса дисциплины входят следующие материалы:

- аннотация дисциплины;
- рабочая программа дисциплины;
- методические указания по освоению дисциплины;
- методические указания для аудиторных занятий;
- курс лекций;
- глоссарий;
- банк тестовых заданий.

#### **13.3. ОСНОВНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02226-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>.

2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html> — ЭБС «IPRbooks»

#### **13.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]/ Николаев М.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 115 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52149>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петухова Л.В., Денисова Я.В.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Журнал «Вопросы экономики»
4. Журнал «Экономика и управление»
5. Газета «Российская газета»

### 13.5. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks»// <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - [http://elibrary.ru/project\\_authors.asp](http://elibrary.ru/project_authors.asp).
3. СДО Прометей 5.0 - <http://78.25.114.161:8001/auth/default.asp>
4. Интернет – проект «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru>

## 14. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

**Лекция** – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

#### **Базовые рекомендации:**

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;
- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;
- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;
- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;
- создайте свою систему сокращения слов;
- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;
- дополняйте материал лекции информацией;

- задавайте вопросы лектору;
- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

### **Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:**

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателях. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал

хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

#### **Правила конспектирования на лекциях:**

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

**Практическое занятие** – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

#### **При подготовке к практическому занятию:**

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;

- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;

- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;

- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировать его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

**В процессе работы на практическом занятии:**

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотнести, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;
- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

## **15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### **15.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение.

В вузе есть два современных конференц-зала, оборудованных системами Video Port, Skype для проведения видео-конференций, три компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert.

Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

### **15.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА**

Реализация образовательного процесса по дисциплине «**Управление качеством на предприятии**» осуществляется в следующих аудиториях:

**№ 109** Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 17 столов ученических, 36 стульев ученических, 1 интерактивная доска, 1 стол для колясочников, 1 персональный компьютер)

**№ 201** Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 14 столов

ученических, 14 стульев ученических, 1 персональный компьютер, пакет Microsoft Office, 1 телевизор, 2 микрофона, 2 колонки компьютерные)

### **15.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Microsoft office
2. Microsoft Windows 7
3. Kaspersky Endpoint Security