

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

«Утверждаю»



Проректор по УМР

О.М. Вальц

«07» сентября 2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки: **38.03.02 – Менеджмент**

Профиль подготовки: **Производственный менеджмент**

Квалификация: **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

Санкт-Петербург
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 - «Менеджмент».

Основным документом для разработки рабочей программы является рабочий учебный план по направлению 38.03.02 – «Менеджмент», профиль Производственный менеджмент.

Учебные и методические материалы по учебной дисциплине размещены в электронной информационно-образовательной среде университета.

Разработчик: Е.А. Конников, старший преподаватель

Рецензент: О.А. Погребова, к.э.н., старший преподаватель кафедры маркетинга ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский экономический университет»

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики, менеджмента и общегуманитарных дисциплин от «06» сентября 2017 года, протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ	6
4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8
5.1. Темы контрольных работ.....	8
5.2. Темы курсовых работ (проектов).....	9
5.3. Перечень методических рекомендаций.....	9
5.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену	9
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	11
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИ -КАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	14
12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ	14
Приложение	15

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также формирование умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

1.2. Изучение дисциплины «Управление качеством» способствует решению следующих задач профессиональной деятельности:

- ознакомление с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;

- усвоение теоретических основ в области обеспечения и управления качеством продукции;

- научиться организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000 версии 2000 года;

- получить практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

1.3. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

общекультурные (ОК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции

Общепрофессиональные (ОПК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

профессиональные (ПК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
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

1.4. В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать освоение указанных компетенций по дескрипторам «знания, умения, владения», соответствующие тематическим модулям дисциплины, и применимые в их последующем обучении и профессиональной деятельности:

Знать:

- значимость своей будущей профессии,
- способы мотивации к выполнению профессиональной работы,
- основные теории мотивации,
- основные теории лидерства и власти.

Уметь:

- выполнять профессиональную деятельность в области качества;
- использовать основные теории мотивации,
- разрешать конфликтные ситуации;

Владеть:

- высокой мотивацией в работе;
- способами решения управленческих задач в области качества;
- различными способами разрешения конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление качеством» является базовой дисциплиной блока1 (Б1).

В методическом плане дисциплина «Управление качеством» базируется на результатах освоения таких дисциплин образовательной программы как «Теория организации», «Маркетинг», «Методы принятия управленческих решений».

Дисциплина является предшествующей для изучения дисциплин: «Инновационный менеджмент», «Управление инновациями», «Основы производственных процессов», «Планирование на предприятии (организации)».

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ

№ п/п	Наименование модуля и темы учебной дисциплины	Трудоёмкость по учебному плану (час/з.е.)	Виды занятий				Виды контроля		
			Лекции	Практическое	Лабораторное	Самостоятельная	Контрольная	курсовая работа (проект)	Экзамен (зачет)
1	Модуль 1. Введение в управление качеством	22/0,61	1	1		20			
2	Тема 1.1. Категории и значение качества	10,5/0,29	0,5			10			
3	Тема 1.2. Концепции управления качеством	11,5/0,32	0,5	1		10			
4	Модуль 2. Менеджмент качества	36/1,0	2	2		32			
5	Тема 2.1. Концепция, измерение и методы управления качеством	10,5/0,29	0,5			10			
6	Тема 2.2. Нормативно-правовая база обеспечения качества	11,5/0,32	0,5	1		10			
7	Тема 2.3. Системы менеджмента качества	14/0,38	1	1		12			
8	Модуль 3. Экономика управления качеством	14/0,38	1	1		12			
9	Тема 3.1. Экономика управления качеством	14/0,38	1	1		12			
10	Итого	72/2	4	4		64	1		зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Модуль 1. Введение в управление качеством (22 часа)

Тема 1.1. Категории и значение качества (10,5 часов)

Качество продукции как экономическая категория. Модель Кано. Общественная полезность продукта. Производственные и потребительские свойства продукции. Реальное и потенциальное качество. Матрица Симона. Качество продукции как категория конкурентоспособности. Конкурентоспособность компании и продукции. Способы количественного определения показателя конкурентоспособности. Различия потенциального и реального качества как разница в логике производителей и потребителей. Объективная необходимость повышения качества продукции. Эффекты от

повышения качества продукции для производителей, потребителей и государства.

Виды учебных занятий:

Лекция	Категории и значение качества	0,5 ч
--------	-------------------------------	-------

Тема 1.2. Концепции управления качеством (11,5 часов)

Философия качества К. Мацуситы, У. Шьюхарта (контрольные карты), Э. Деминга (14 принципов, цикл PDCA, статистические методы), Дж. Джурана (триада качества, затраты на качество, модель PAF), Ф. Кросби, А. Фейганбаума, Дж. Бинни, К. Альбрехта, концепция реинжиниринга Дж. Чампи и М. Хаммера, система бережливого производства Toyota (Т. Оно), концепция «6 сигм».

Виды учебных занятий:

Лекция	Концепции управления качеством	0,5 ч
Практическое занятие	Концепции управления качеством	1,0 ч

Модуль 2. Менеджмент качества (36 часов)

Тема 2.1. Концепция, измерение и методы управления качеством (10,5 часов)

Основные понятия метрологии. Основные понятия квалиметрии. Сравнительные методы оценки качества. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. Кружки качества. Диаграмма Парето. Социологическая экспертиза. Метод комплексной оценки качества. Аналитический метод определения весовых показателей. Контрольные карты. Метод выборочного контроля.

Виды учебных занятий:

Лекция	Концепция, измерение и методы управления качеством	0,5 ч
--------	--	-------

Тема 2.2. Нормативно-правовая база обеспечения качества (11,5 часов)

TQC - Всеобщий контроль качества. TSQC - Всеобщий статистический контроль качества. TQM - Всеобщий менеджмент качества. Международные премии за качество. Основы технического регулирования. Стандартизация требований к объектам качества UQM - Универсальный менеджмент качества. Международные стандарты ИСО серии 9000. Сертификация продукции и услуг.

Виды учебных занятий:

Лекция	Нормативно-правовая база обеспечения качества	0,5 ч
Практическое занятие	Нормативно-правовая база обеспечения качества	1,0 ч

Тема 2.3. Системы менеджмента качества (14 часов)

Системный подход к управлению качеством. Планирование качества в организации. Этапы жизненного цикла продукции. Этапы управления качеством услуги. Отечественный опыт по созданию систем менеджмента

качества. Гарантия качества. Политика и принципы управления качеством. Факторы, влияющие на качество продукции. Функции (различных уровней) системы качества. Система удовлетворения клиентов.

Виды учебных занятий:

Лекция	Системы менеджмента качества	1,0 ч
Практическое занятие	Системы менеджмента качества	1,0 ч

Модуль 3. Экономика управления качеством (14 часов)

Тема 3.1. Экономика управления качеством (14 часов)

Категории экономики управления качеством. Возможные экономические эффекты от повышения качества. Качество и производительность, качество и прибыльность. Определение затрат на управление качеством. Экономическая эффективность управления качеством. Сравнение стратегий в области затрат на качество. Зависимость функций полезности, затрат и экономичности. Мероприятия по повышению качества продукции.

Виды учебных занятий:

Лекция	Экономика управления качеством	1,0 ч
Практическое занятие	Экономика управления качеством	1,0 ч

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Темы контрольных работ

Вариант темы контрольной работы определяется последними двумя цифрами студенческого шифра (номера студенческого билета и зачетной книжки) с учетом правил, указанных далее. Например:

- студенты, имеющие цифры от «01» до «20», выбирают тему согласно этим цифрам;
- студенты, имеющие цифры от «21» до «40» выбирают тему отняв 20 (32-20 = 12 тема);
- студенты, имеющие цифры от «41» до «60», выбирают тему, отняв 40 (42-40 = 2 тема);
- студенты, имеющие цифры от «61» до «80», выбирают тему, отняв 60 (78-60 = 18 тема)
- студенты, имеющие цифры от «81» до «99», выбирают тему, отняв 80 (87-80 = 7 тема)
- студенты, имеющие цифры от «00» выбирают тему 21.

Вариант	Наименование тем
0	Влияние качества на прибыль
1	Классификация затрат на качества.
2	Экономическая эффективность улучшения качества
3	Качество как фактор конкурентоспособности
4	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
5	Основные этапы развития систем качества

6	Отечественный и зарубежный опыт в области качеством
7	Основные методы управления качеством
8	Система оперативного управление качеством
9	Концепция управления качеством
10	Модель управления качеством
11	Принципы обеспечения и управления качеством услуг.
12	Разработка мероприятий и принятие решений по управлению качеством
13	Статистические методы контроля и обеспечения качества
14	Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации
15	Категории стандартов и их характеристика
16	Международная стандартизация
17	Структура и функции систем качества на предприятии
18	Задачи систем качества. Состав нормативной документации систем качества
19	Разработка и внедрение программ обеспечения качества
20	Экономическая эффективность улучшения качества
21	Сущность сертификации, ее цели и виды

5.2. Темы курсовых работ (проектов)

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

5.3. Перечень методических рекомендаций

№ п/п	Наименование
1	Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

5.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену

Модуль 1. Понятие качества

1. Понятие и сущность качества
2. Основные термины и понятия в области качества
3. Экономические аспекты качества
4. Управление качеством жизни
5. Классификации затрат на качество
6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Экономическая эффективность управления качеством
9. Организация процесса управления качеством
10. Планирование и политика качества
11. Субъект, объект и функции управления качеством
12. Мотивация в области качества, обучение персонала
13. Понятие и эволюция методов управления качеством
14. Общие методы управления качеством
15. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация
16. Частные и общие факторы качества, условия их формирования

17. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные
18. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле
19. Оценка уровня качества
20. Причинно-следственная диаграмма Исикавы К.
21. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания
22. Бенчмаркинг
23. Концепция шесть сигм

Модуль 2. Управление качеством

1. Понятие и принципы квалиметрии
2. История квалиметрии
3. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
4. Методы квалиметрии
5. Квалиметрия в стандартизации
6. Стадии классической схемы квалиметрии
7. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
8. Содержание концепции всеобщего управления качеством
9. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА
10. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта

Модуль 3. Стандартизация качества

1. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000
2. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
3. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»
4. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
5. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»

Модуль 4. Функционирование системы качества

1. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации
2. Система управления качеством в США
3. Методы управления качеством, применяемые в США
4. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управлении качеством по Э. Демингу

5. Система управления качеством в Европейском Союзе
6. Система и принципы японского управления качеством
7. Международные организации в области стандартизации
8. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
9. Развитие и становление элементов управления качеством в России
10. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
11. Системный подход к управлению качеством
12. Процессный подход к управлению качеством

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине по решению кафедры оформлен отдельным приложением к рабочей программе.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

1. Деева В. А. Управление качеством [Электронный учебник] : Учебное пособие / Деева В. А., 2012, Юриспруденция. - 102 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/8057>
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Р.Эванс Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>
3. Герасимов Б.И. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Б.И. Герасимов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>
4. Бородачёв С.М. Статистические методы в управлении качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.М. Бородачёв. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016. — 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65988.html>
5. Синьковский Н.М. Основы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Синьковский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2013. — 100 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46501.html>
6. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Деева, Н.А. Кобиашвили, Б.А. Кобулов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Юриспруденция, 2012. — 102 с. — 978-5-9516-0405-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057.html>

б) дополнительная литература:

1. Агарков А. П. Управление качеством [Электронный учебник] : Учебное пособие / Агарков А. П., 2010, Дашков и К. - 228 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/14109>
2. Ершов А. К. Управление качеством [Электронный учебник] : Учебное пособие / Ершов А. К., 2008, Логос, Университетская книга. - 288 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/9102>
3. Ржевская С. В. Управление качеством [Электронный учебник] : Практикум Учебное пособие / Ржевская С. В., 2009, Логос, Университетская книга. - 288 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/9120>
4. Шепелин Г.И. Управление качеством работ и услуг на водном транспорте [Электронный ресурс] / Г.И. Шепелин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2015. — 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47964.html>
5. Қаржаубаев К.Е. Квалиметрия и статистические методы управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / К.Е. Қаржаубаев. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Нур-Принт, 2015. — 300 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69111.html>

Программное обеспечение

1. ППП MS Office 2010
2. Текстовый редактор Блокнот
3. Браузеры IE, Google Chrome, Opera и др.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО "СЗТУ" (ЭИОС СЗТУ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://edu.nwotu.ru/>
2. Электронная библиотека АНО ВО "СЗТУ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.nwotu.ru:8087/jirbis2/>
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
5. Информационная системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН)[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студента, консультации.

9.1. При изучении тем из модулей 1 - 4 студентам необходимо повторить лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах.

9.2. После изучения каждого модуля дисциплины необходимо ответить на вопросы контрольного теста по данному модулю с целью оценивания знаний и получения баллов.

9.3. После изучения модуля 4 приступить к выполнению контрольной работы, руководствуясь методическими рекомендациями по ее выполнению.

9.4. По завершению изучения учебной дисциплины в семестре студент обязан пройти промежуточную аттестацию. Вид промежуточной аттестации определяется рабочим учебным планом. Форма проведения промежуточной аттестации – компьютерное тестирование с использованием автоматизированной системы тестирования знаний студентов в ЭИОС.

9.5. К промежуточной аттестации допускаются студенты, выполнившие требования рабочего учебного плана.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

10.1. Internet – технологии:

(WWW(англ. World Wide Web – Всемирная Паутина) – технология работы в сети с гипертекстами;

FTP (англ. File Transfer Protocol – протокол передачи файлов) – технология передачи по сети файлов произвольного формата;

IRC (англ. Internet Relay Chat – поочередный разговор в сети, чат) – технология ведения переговоров в реальном масштабе времени, дающая возможность разговаривать с другими людьми по сети в режиме прямого диалога;

ICQ (англ. I seek you – я ищу тебя, можно записать тремя указанными буквами) – технология ведения переговоров один на один в синхронном режиме.

10.2. Дистанционное обучение с использованием ЭИОС на платформе Moodle.

- Технология мультимедиа в режиме диалога.
- Технология неконтактного информационного взаимодействия (виртуальные кабинеты, лаборатории).
- Гипертекстовая технология (электронные учебники, справочники,

словари, энциклопедии).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. Библиотека.
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
3. Электронная информационно-образовательная среда университета.
4. Локальная сеть с выходом в Интернет.

12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	баллы
Участие в online занятиях	0 – 5
Контрольный тест по теме 1.1	0 – 7
Контрольный тест по теме 1.2	0 – 8
Контрольный тест по теме 2.1	0 – 7
Контрольный тест по теме 2.2	0 – 8
Контрольный тест по теме 2.3	0 – 7
Контрольный тест по теме 3.1	0 – 8
Контрольная работа	0 – 20
Итого за учебную работу	0 – 70
Промежуточная аттестация	0 – 30
Всего	0 - 100

Контрольная работа оценивается в соответствии с таблицей:

Оценка	Количество баллов при оценке контрольной работы
отлично	17 – 20
хорошо	13 – 16
удовлетворительно	11 – 13
неудовлетворительно	менее 11

Бонусы	баллы
- за активность	0 - 10
- за участие в ОЛИМПИАДЕ (в зависимости от занятого места)	0 - 50
- за участие в НИРС (в зависимости от работы)	0 - 50
- за оформление заявок на полезные модели (рац. предложения)	0 - 50

Бальная шкала оценки

Оценка (зачет)	Баллы
Не зачтено	менее 51
Зачтено	51 – 100

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Перечень формируемых компетенций общекультурные (ОК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции

Общепрофессиональные (ОПК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

профессиональные (ПК)

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
ПК-10	Способность участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию

2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые модули (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Модуль 1. Понятие качества	ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест по модулю 1
2	Модуль 2. Управление качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест по модулю 2
3	Модуль 3. Стандартизация качества	ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест по модулю 3
4	Модуль 4. Функционирование системы качества	ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест по модулю 4
5	Модули 1 - 4	ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Итоговый контрольный тест, контрольная работа

3. Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
Первый этап	Знать: (ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10) значимость своей будущей профессии, способы мотивации к выполнению профессиональной работы, основные теории мотивации, основные теории лидерства и власти	Не знает	Знает только некоторые способы мотивации к выполнению профессиональной работы	Знает некоторые способы мотивации к выполнению профессиональной работы, основные теории мотивации, основные теории лидерства и власти	Знает все способы мотивации к выполнению профессиональной работы, основные теории мотивации, основные теории лидерства и власти	Знает значимость своей будущей профессии, способы мотивации к выполнению профессиональной работы, основные теории мотивации, основные теории лидерства и власти
Второй этап	Уметь: (ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10) выполнять профессиональную деятельность в области качества, использовать основные теории мотивации, разрешать конфликтные ситуации	Не умеет	Ошибается в выполнении профессиональной деятельности в области качества	Правильно выполняет профессиональную деятельность в области качества	Правильно выполняет профессиональную деятельность в области качества, использует некоторые теории мотивации,	Умеет выполнять профессиональную деятельность в области качества, использовать основные теории мотивации, разрешать конфликтные ситуации
Третий этап	Владеть (ОК-1, ОПК-1, ПК-8, ПК-10) - высокой мотивацией в работе; способами решения управленческих задач в области качества; различными способами разрешения конфликтных ситуаций	Не владеет	Частично владеет способами решения управленческих задач в области качества	Владеет некоторыми способами решения управленческих задач в области качества	Владеет высокой мотивацией к работе; способами решения управленческих задач в области качества	Владеет высокой мотивацией в работе; способами решения управленческих задач в области качества; различными способами разрешения конфликтных ситуаций

4. Шкалы оценивания (балльно-рейтинговая система)

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	баллы
Участие в online занятиях	0 – 5
Контрольный тест по теме 1.1	0 – 7
Контрольный тест по теме 1.2	0 – 8
Контрольный тест по теме 2.1	0 – 7
Контрольный тест по теме 2.2	0 – 8
Контрольный тест по теме 2.3	0 – 7
Контрольный тест по теме 3.1	0 – 8
Контрольная работа	0 – 20
Итого за учебную работу	0 – 70
Промежуточная аттестация	0 – 30
Всего	0 - 100

Бальная шкала оценки

Оценка (зачет)	Баллы
Не зачтено	менее 51
Зачтено	51 – 100

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

5.1. Типовой вариант задания на контрольную работу

Вариант	Наименование тем
0	Влияние качества на прибыль
1	Классификация затрат на качества.
2	Экономическая эффективность улучшения качества
3	Качество как фактор конкурентоспособности
4	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
5	Основные этапы развития систем качества

5.2. Типовой тест промежуточной аттестации

1. Объектом рассмотрения в СМК является:
 - a. продукция;
 - b. процессы;
 - c. система;
 - d. инфраструктура;
 - e. все выше перечисленные.

2. Не требует обязательной разработки документированной процедуры процесс:
 - a. управление записями;
 - b. управление документами;
 - c. проектирование и разработка;
 - d. предупреждающие действие;
 - e. внутренний аудит.

3. Проект создания СМК – это:
- уникальный процесс;
 - рабочий процесс;
 - вспомогательный процесс.
4. Термин «документированная процедура» означает, что процедура:
- актуализирована, разработана, документально оформлена и внедрена;
 - разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии;
 - идентифицирована, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.
5. В соответствии с ИСО 9001:2000 применения процессного подхода требует рассмотрения процессов с точки зрения:
- бизнес-процесса;
 - добавленной стоимости;
 - добавленной ценности;
 - потребительской ценности.
6. Стандарт ИСО 9001:2000 не используется для:
- установление требований к СМК;
 - установление требований к продукции;
 - проведение сертификации СМК;
 - заключение контрактов;
 - обеспечение результативности СМК.
7. Цель международной стандартизации – это:
- упразднение национальных стандартов;
 - разработка самых высоких требований;
 - устранение технических барьеров в торговле;
 - содействие взаимопониманию в деловых отношениях.
8. Национальные стандарты:
- обязательны для применения;
 - рекомендательны.

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

- 6.1 Итоговый контрольный тест доступен студенту только во время тестирования, согласно расписания занятий или в установленное деканатом время.
- 6.2. Студент информируется о результатах текущей успеваемости.
- 6.3 Студент получает информацию о текущей успеваемости, начислении бонусных баллов и допуске к процедуре итогового тестирования от преподавателя или в ЭИОС.
- 6.4. Производится идентификация личности студента.
- 6.5. Студентам, допущенным к промежуточной аттестации, открывается итоговый контрольный тест.
- 6.6. Тест закрывается студентом лично по завершении тестирования или автоматически по истечении времени тестирования.