

Документ подписан простой электронной подписью  
Информационный центр  
ФИО: Емец Валерий Сергеевич  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 27.06.2025 10:07:49  
Уникальный программный ключ:  
f2b8a1573c931f1098cfe699d18ebd941c1f35d7

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

**Рязанский институт (филиал)  
Московского политехнического университета**

**Рабочая программа дисциплины**

**«Управление качеством»**

Направление подготовки  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль)  
**Логистика**

Квалификация, присваиваемая выпускникам  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очно-заочная**

**Год набора - 2025**

**Рязань 2025**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12 августа 2020 года;

- учебным планом (заочной формы обучения) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Логистика».

Рабочая программа дисциплины включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (п.7 Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации).

Автор: В.Е. Рожкова, к.э.н., старший преподаватель кафедры Инженерный бизнес и менеджмент

(указать ФИО, ученую степень, ученое звание или должность)

Программа одобрена на заседании кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент» (протокол № 10 от 21.05.2025).

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является :

- формирование у обучающихся универсальных компетенций, направленных на развитие навыков системного и критического мышления и формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области разработки и реализации управленческих решений по объектам профессиональной деятельности, в том в области управления качеством.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются Профессиональные компетенции (ПК): ПК-2, ПК-3. Содержание указанных компетенций и перечень планируемых результатов обучения по данной дисциплине представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (4)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (5)	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
<i>ПК-2. Способен регламентировать процессы подразделений организации и разрабатывать административные регламенты подразделений организации</i>	ПК-2.1. Владеет навыками сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации	- Знает основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации; - Умеет анализировать бизнес-процессы в организации; - Умеет разрабатывать и реализовывать управленческих решения по объектам профессиональной деятельности;	
	ПК-2.2 Умеет разрабатывать и усовершенствовать регламент процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации	- Знает критерии сопоставления регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - Умеет осуществлять критический анализ собранной информации на соответствие ее условиям и критериям решения поставленной задачи; - Умеет отличать факты от мнений, интерпретаций и оценок при анализе собранной информации; - Умеет сопоставлять и оценивать различные варианты решения поставленной задачи, определяя их достоинства и недостатки	
	ПК-2.3 Владеет	- Знает принципы, критерии, правила ввода в действие регламента процесса	

	<p>навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>	<p>подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умеет формировать собственные суждения и оценки, грамотно и логично аргументируя свою точку зрения;</li> <li>- Умеет применять теоретические знания в решении практических задач;</li> </ul> <p>Знает основные принципы и концепции в области целеполагания и принятия решений</p>	
	<p>ПК-2.4 Умеет контролировать выполнение регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает принципы, критерии, правила контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- Умеет формировать собственные суждения и оценки, делать выводы, грамотно и логично аргументируя свою точку зрения;</li> <li>- Умеет принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;</li> </ul>	
<p><i>ПК-3. Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации или административные регламенты организации</i></p>	<p>ПК-3.1 Умеет анализировать кросс-функциональный процесс организации или административные регламенты организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные методы анализа кросс-функционального процесса организации и административных регламентов организации;</li> <li>- Умеет анализировать кросс-функциональный процесс организации или административные регламенты организации;</li> </ul>	
	<p>ПК-3.2 Умеет моделировать кросс-функциональный процесс организации или административные регламенты организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные методы принципы, критерии, правила моделирования кросс-функционального процесса организации или административных регламентов организации;</li> <li>- Умеет моделировать кросс-функциональный процесс организации или административные регламенты организации;</li> </ul>	

	ПК-3.3 Владеет навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- Умеет разрабатывать и совершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации</li> </ul>	
	ПК-3.4 Умеет внедрять кросс-функциональный процесс или административный регламент организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- Умеет принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> </ul>	
	ПК-3.5 Знает принципы проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>Умеет оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul>	

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

*Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы.*

*Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 9 семестре.*

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Теория менеджмента,
- Экономика фирмы,
- Метрология, стандартизация, сертификация
- Маркетинг.

Для освоения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- общие основы экономики предприятия;
- общие основы стандартизации и сертификации;
- сущность концепции маркетинга, жизненный цикл продукции, понятие и особенности конкуренции;
- направления эффективного использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов;

- основы управления.

**Уметь:**

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством;
- быть способным работать с информацией;
- находить управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных.

**Владеть:**

- методологией проведения аудитов и мониторинга процессов в системе менеджмента качества;
- навыками проведения доказательных рассуждений, логического обоснования выводов;
- навыками анализа экономических проблем управления качеством, проводить учет и анализ затрат на обеспечение качества процессов;
- навыками оценки экономической эффективности, последствий и социальной значимости разрабатываемых управленческих решений.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Экономика недвижимости.

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

Таблица 2 – Структурно-логическая схема формирования компетенций

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие
ПК-2	Организация производства, Бережливое производство	Управление качеством	Преддипломная практика, ГИА
ПК-3	Организация производства, Бережливое производство		Преддипломная практика, ГИА

### 3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Объем дисциплины в академических часах (для очно-заочной формы обучения)

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины, час	<b>72</b>
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	<b>24</b>

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	16
лабораторные работы	-
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	48
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	48
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий и их трудоемкость указаны для очной формы обучения в таблице 4.

Таблица 4 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для очной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)					Вид промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Основные понятия и категории управления качеством	8	0,5	1		6,5	устный опрос	
2	Основы квалитметрии	8	0,5	1		6,5	устный опрос	
3	Контроль в системе управления качеством	8	1	2		5	устный опрос	
4	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	8	1	2		5	устный опрос	
5	Правовое обеспечение управления качеством	8	1	2		5	устный опрос	
6	Затраты на качество	8	1	2		5	устный опрос	
7	Конкурентоспособность и качество	8	1	2		5	устный опрос	
8	Управление качеством услуг	8	1	2		5	устный опрос	
9	Национальные премии в области качества	8	1	2		5	устный опрос, итоговый тест	
	<b>Форма аттестации</b>							3
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	72	8	16		48		

### 3.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Содержание лекционных занятий приведено в таблице 5, содержание практических занятий – в таблице 6.

Таблица 5 – Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	2	3
1	Основные понятия и категории управления качеством	Сущность и роль качества. Процесс управления качеством Эволюция работ по управлению качеством
2	Основы квалитметрии	Основные сведения о квалитметрии. Показатели качества продукции и их классификация. Методы определения значений показателей качества. Оценка уровня качества продукции.
3	Контроль в системе управления качеством	Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль Статистический приемочный контроль
4	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	Международные стандарты ИСО серии 9000. Жизненный цикл продукции и понятие о системе менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Процессный подход. Сертификация систем качества
5	Правовое обеспечение управления качеством	Основные сведения о техническом регулировании. Роль стандартизации в обеспечении качества. Цели и принципы подтверждения соответствия. Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия
6	Затраты на качество	Состав и содержание затрат на качество. Подход Джурана – Фейгенбаума. Классификация затрат на качество Ф.Кросби. Структура и состав затрат на соответствие продукции. Структура и состав затрат из-за несоответствия продукции. Взаимосвязь затрат и уровня качества. «Оптимальный уровень качества».
7	Конкурентоспособность и качество	Понятие конкурентоспособности продукции. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Влияние маркетинговой активности предприятия на конкурентоспособность выпускаемой этим предприятием продукции.
8	Управление качеством услуг	Основные свойства и виды услуг. Критерии качества услуг. Методы оценки качества услуг. Gap-модель. Методика SERVQUAL. Термин «Зона толерантности» применительно к оценке качества услуг.
9	Национальные премии в области качества	Основные характеристики национальных премий по качеству. Характеристика ведущих национальных премий в области качества. Премия Э. Деминга. Премия Малкольма Болдриджа. Европейская премия за качество. Отечественные премии по качеству

Таблица 6 – Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание практических занятий
1	2	3
1	Основные понятия и категории управления качеством	Ответы на контрольные вопросы. Эссе (реферат).
2	Основы квалитметрии	Ответы на контрольные вопросы. решение задач по теме.
3	Контроль в системе управления качеством	Решение задач по теме. Эссе (реферат). Выполнение индивидуальных заданий.



4	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	Решение задач по теме.
5	Правовое обеспечение управления качеством	Решение задач по теме. Эссе (реферат).
6	Затраты на качество	Решение задач по теме.
7	Конкурентоспособность и качество	Решение задач по теме. Выполнение индивидуальных заданий.
8	Управление качеством услуг	Решение задач по теме. Проведение итогового теста.
9	Национальные премии в области качества	Ответы на контрольные вопросы.

#### 4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде института (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *проблемное обучение;*
- *разбор конкретных ситуаций (кейс-заданий).*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении

заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к

электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **4.6. Методические указания по подготовке к контрольным мероприятиям**

Текущий контроль осуществляется в виде устных, тестовых опросов по теории, тестирования. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по темам, выносимым на этот опрос.

При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке института (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература**

1. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535455> (дата обращения: 30.08.2024).

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535547> (дата обращения: 30.08.2024).

3. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062> (дата обращения: 20.04.2021).

4. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586> (дата обращения: 23.04.2021).

##### **Дополнительная литература**

5. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468461> (дата обращения: 20.04.2021).

6. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159> (дата обращения: 20.04.2021).

7. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456738> (дата обращения: 20.04.2021).

8. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473454> (дата обращения: 20.04.2021).

9. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476483> (дата обращения: 20.04.2021).

### **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Перечень разделов дисциплины и рекомендуемой литературы (из списка основной и дополнительной литературы) для самостоятельной работы студентов приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Учебно-методическое обеспечения самостоятельной работы обучающихся

<b>№ п/п</b>	<b>Раздел (тема) дисциплины</b>	<b>Литература (ссылка на номер в списке литературы)</b>
1	Основные понятия и категории управления качеством	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
2	Основы квалитетрии	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
3	Контроль в системе управления качеством	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
4	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
5	Правовое обеспечение управления качеством	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
6	Затраты на качество	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
7	Конкурентоспособность и качество	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
8	Управление качеством услуг	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7
9	Национальные премии в области качества	Основная: 1, 2 Дополнительная: 3, 4, 5, 6, 7

### **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] Справочная правовая система. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Рязанского института (филиала) Московского политехнического университета [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bibl.rimsou.loc/> - Загл. с экрана.
3. БИЦ Московского политехнического университета [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lib.mospolytech.ru/> - Загл. с экрана.

4. ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/> - Загл. с экрана.
5. Электронно-библиотечная система «Издательства Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lanbook.com/> . - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Юрайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/>- Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система BOOK.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.book.ru/>. - Загл. с экрана.
9. "Polpred.com. Обзор СМИ". Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https:// Polpred.com/](https://Polpred.com/). - Загл. с экрана.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

### Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине широко используются следующие информационные технологии:

1. Чтение лекций с использованием презентаций.
2. Проведение практических занятий на базе компьютерных классов с использованием ИКТ технологий.
3. Осуществление текущего контроля знаний на базе компьютерных классов с применением ИКТ технологий.

Перечень программного обеспечения, используемого в образовательном процессе:

- ОС Windows 7;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Office 2013;
- Microsoft PowerPoint.

### 6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде института. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы института;

библиотека, имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда института (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории института, так и вне ее.

ЭИОС института обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса**

Специализированные аудитории, используемые при проведении лекционных и практических занятий, оснащены мультимедийными проекторами и комплектом аппаратуры, позволяющей демонстрировать текстовые и графические материалы.

Лаборатории физики, оснащенные комплектами оборудования, используются для проведения лабораторных занятий.

Перечень аудиторий и материально-технические средства, используемые в процессе обучения, представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень аудиторий и оборудования

Аудитория	Вид занятия	Материально-технические средства
Ауд. № 2, первый корпус (ул. Колхозная, 2а). Аудитория для практических и семинарских занятий Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	Лекционное занятие, практическое занятие	- столы, стулья, классная доска, кафедра для преподавателя

## 7. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС института.

### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	зачтено

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

Таблица 9 – Паспорт фонда оценочных средств (для очной формы обучения)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Основные понятия и категории управления качеством	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
2	Основы квалитетрии	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
3	Контроль в системе управления качеством	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
4	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа

5	Правовое обеспечение управления качеством	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
6	Затраты на качество	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
7	Конкурентоспособность и качество	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
8	Управление качеством услуг	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа
9	Национальные премии в области качества	ПК-2, ПК-3	Вопросы к зачету, итоговый тест, итоговая контрольная работа

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

Таблица 10 – Показатели и критерии оценивания компетенций

Дескриптор компетенций	Показатель оценивания	Форма контроля					
		РГР	КЛ	КР	Т	З	Э
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>- основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)</li> </ul>			+	+		+
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать бизнес-процессы в организации;</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> </ul>			+	+		+



	- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности; - оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений. (ПК-2, ПК-3)						
Владеет	- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2) - навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)			+	+		+

### 7.2.1 Этап текущего контроля знаний

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по пятибалльной шкале с оценками:

- «отлично»
- «хорошо»
- «удовлетворительно»
- «неудовлетворительно»
- «не аттестован»

Таблица 11 – Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля знаний

Дескриптор компетенций	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации; - принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса; - основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; - принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)	Отлично	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Выполнение практических заданий, теста и контрольной работы на оценки «отлично»
Умеет	- анализировать бизнес-процессы в		

	<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> <li>- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul> <p>(ПК-2, ПК-3)</p>		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2)</li> <li>- навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)</li> </ul>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>- основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)</li> </ul>	Хорошо	Полное или частичное посещение лекционных, практических и занятий. Выполнение практических заданий, теста и контрольной работы на оценки «хорошо»
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать бизнес-процессы в организации;</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> <li>- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul> (ПК-2, ПК-3)		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2)</li> <li>- навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)</li> </ul>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>- основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)</li> </ul>	Удовлет- вори- тельно	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Выполнение практических заданий, теста и контрольной работы на оценки «удовлетворительно»
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать бизнес-процессы в организации;</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul> (ПК-2, ПК-3)		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2)</li> <li>- навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)</li> </ul>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>- основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)</li> </ul>	Неудов- летвори- тельно	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Неудовлетворительно е выполнение практических заданий, теста и контрольной работы.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать бизнес-процессы в организации;</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> <li>- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul>		

	(ПК-2, ПК-3)		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2)</li> <li>- навыками разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)</li> </ul>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы сбора информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса;</li> <li>- основные принципы разработки и совершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;</li> <li>- принципы, критерии, правила контроля проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса (ПК-2, К-3)</li> </ul>	Не аттестован	<p>Непосещение лекционных, практических и лабораторных занятий.</p> <p>Невыполнение практических заданий, теста и контрольной работы</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать бизнес-процессы в организации;</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</li> <li>- принимать управленческие решения по результатам проведения аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.</li> <li>- разрабатывать и реализовывать управленческие решения по объектам профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивать экономическую эффективность, последствия и социальную значимость разрабатываемых управленческих решений.</li> </ul> (ПК-2, ПК-3)		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ввода в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации (ПК-2)</li> <li>- навыками разработки и совершенствования</li> </ul>		

	кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации (ПК-3)		
--	--	--	--

### 7.2.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний (зачет) оцениваются:

- «зачтено»
- «незачтено»

Таблица 12 - Шкала и критерии оценивания на зачете

Критерии	Оценка	
	«зачтено»	« не зачтено»
Объем	Твердые знания в объеме основных вопросов, в основном правильные решения практических заданий, освоены все компетенции	Нет твердых знаний в объеме основных вопросов, освоены не все компетенции
Системность	Ответы на вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на контроль.	Нет ответов на вопросы учебного материала, вынесенного на контроль.
Осмысленность	Допускает незначительные ошибки при ответах и практических действиях.	Допускает значительные ошибки при ответах и практических действиях.

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

*Текущий контроль* успеваемости осуществляется на практических и лабораторных занятиях: в виде опроса теоретического материала и умения применять его к решению задач у доски, в виде проверки домашних заданий, в виде тестирования по отдельным темам, проведением контрольных работ по разделам дисциплины. Контрольные работы проводятся на практических занятиях под контролем преподавателя. Варианты работ выдаются каждому студенту индивидуально. При условии защиты студентом выполненных лабораторных работ и удовлетворительного написания контрольной работы студент допускается к сдаче зачета/экзамена.

Промежуточный контроль осуществляется на зачете/экзамене в виде письменного ответа на теоретические вопросы и решения практического задания билета и последующей устной беседы с преподавателем.

#### 7.3.1 Типовые тестовые задания

##### Итоговый тест

Вопрос 1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организация работ по контролю на предприятии и соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

1. управление качеством
2. всеобщее управление качеством
3. сертификация

4. стандартизация
5. метрология

Вопрос 2. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?

1. услуга
2. объект
3. продукция
4. деньги
5. система

Вопрос 3. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

1. система качества
2. уровень качества
3. относительное качество
4. характеристика
5. процесс

Вопрос 4. На какой стадии формируется качество продукции?

1. заключения контракта на поставку
2. изготовления
3. сборки
4. контроля качества
5. проектирования

Вопрос 5. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?

1. механика
2. логика
3. квалиметрия
4. маркетинг
5. электроника

Вопрос 6. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?

1. росту импорта товаров
2. снижению конкурентоспособности
3. увеличению «золотого запаса»
4. росту экспортных возможностей
5. эффективному использованию природных ресурсов

Вопрос 7. На цикле, названном в честь какого ученого, основана система всестороннего управления качеством?

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Тагути.

Вопрос 8. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране в 1950-е годы?

1. ленинградская;
2. волгоградская;

3. саратовская;
4. минская;
5. калининградская.

Вопрос 9. Целью какой системы управления качеством продукции являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности?

1. КАНАРСПИ;
2. НОРМ;
3. БИП;
4. КС У КП;
5. СБТ.

Вопрос 10. Кредо процветающих фирм во всем мире - завоевание покупателя производится через:

1. низкие цены;
2. качество;
3. дизайн;
4. низкую трудоемкость;
5. экономичность продукции.

Вопрос 11. Что влияет, в первую очередь, на процесс внедрения всеобщего управления качеством?

1. общественное мнение;
2. состояние экономики;
3. рыночные отношения;
4. законодательство страны;
5. желание руководителей предприятий.

Вопрос 12. Что является первым и последним этапом системы качества?

1. маркетинг;
2. контроль;
3. проектирование;
4. квалификация персонала;
5. организация работы служб технического контроля.

Вопрос 13. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

1. паспорт продукции;
2. гарантийный талон;
3. сертификат соответствия;
4. проект;
5. аттестат качества.

Вопрос 14. Качество продукции – это:

- а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
- б) требование безопасности потребителей продукции и услуг;
- в) требование создания экономического эффекта применения продукции;
- г) требование создания социального эффекта применения продукции.

Вопрос 15. Показатель качества – это:

- а) количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции;
- б) количественная характеристика всех свойств товара или продукции;
- в) количественная характеристика продукции или товара в целом;



г) количественная характеристика одного свойства товара или продукции.

Вопрос 16. Организация МЭК разрабатывает стандарты в области:

- а) торговли;
- б) производства всех видов продукции;
- в) электроники, электротехники, связи;
- г) автомобилестроения.

Вопрос 17. Процесс – это ...

- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
- б) Услуга производственного характера;
- в) Деятельность по управлению качеством;
- г) Деятельность по производству продукции.

Вопрос 18. Затраты на качество – это ...

- а) Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
- б) Затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции
- в) Затраты на организацию подразделений по управлению качеством
- г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

Вопрос 19. Внутренние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

Вопрос 20. Внешние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

### 7.3.2. Темы эссе (рефератов)

Реферат — индивидуальная письменная работа обучающегося, предполагающая анализ изложения в научных и других источниках определенной научной проблемы или вопроса.

Написание реферата практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выстраивания логики изложения, выделения главного, формулирования выводов.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 10—15 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны.

Как правило, реферат имеет стандартную структуру: титульный лист, содержание, введение, основное содержание темы, заключение, список использованных источников, приложения.

Оценивается оригинальность реферата, актуальность и полнота использованных источников, системность излагаемого материала, логика изложения и убедительность аргументации, оформление, своевременность срока сдачи, защита реферата перед аудиторией.

При своевременной защите работа оценивается наивысшим баллом, при опоздании на 1 неделю балл снижается на 2, при опоздании на 2 недели балл снижается еще раз на 2. При опоздании более чем на 2 недели работа не оценивается.

Оценивание реферата входит в проектную оценку

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Развитие менеджмента качества, система Ф. Тейлора, статистические методы управления качеством.
9. Концепции Э. Деминга и Д. Джурана.
10. Концепции А. Фейгенбаума и Ф. Кросби.
11. Концепции К.Исикава, Г. Тагути и С. Синго.
12. Развитие менеджмента качества, тотальный менеджмент качества (TQM). Стандарты ИСО серии 9000.
13. Геометрия качества (интервал качества, треугольник Джойнера, пятиугольник и пятиугольная звезда качества, звезда Давида).
14. Факторы и мотивации в управлении качеством.
15. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
16. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
17. Системы качества в советский период.( Система НОРМ (Научная Организация Работ по увеличению Моторесурса, КСУКП (Комплексная Система Управления Качеством Продукции).
18. Повышение качества как фактор развития страны.
19. Мировые стандарты качества.
20. Система поддержки решений в управлении качеством.
21. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
22. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
23. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
24. Семь инструментов контроля качества (метод расслоения, графики, диаграмма разброса).
25. Семь инструментов контроля качества (гистограммы, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, диаграмма Парето)
26. Семь новых инструментов контроля качества.
27. Показатели уровня качества промышленной продукции.
28. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
29. Индекс сортности и порядок его расчетов.
30. Японский менеджмент качества.
31. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
32. Карта технического уровня и качества продукции.
33. Мировые стандарты качества.
34. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.

35. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
36. Функции управления качеством.
37. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
38. Управление качеством по номиналу и допускам.
39. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
40. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
41. Управление качеством жизни.
42. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
43. График Ганта в управлении циклом процедур.
44. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
45. Сертификация и развитие ее принципов.
46. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
47. Основы деятельности менеджера по качеству.
48. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
49. Методы анализа затрат на качество продукции. Функционально-стоимостной анализ (ФСА).
50. FMEA –анализ.
51. Развертывание функции качества (построение «домиков качества»).
52. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
53. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

### **7.3.3 Вопросы для зачета по дисциплине**

1. История развития понятия «качество». Определение качества и понятия, непосредственно с ним связанные.
2. Развитие менеджмента качества, система Ф. Тейлора, статистические методы управления качеством.
3. Концепции Э. Деминга и Д. Джурана.
4. Концепции А. Фейгенбаума и Ф. Кросби.
5. Концепции К.Исикава, Г. Тагути и С. Синго.
6. Развитие менеджмента качества, тотальный менеджмент качества (TQM). Стандарты ИСО серии 9000.
7. Геометрия качества (интервал качества, треугольник Джойнера, пятиугольник и пятиугольная звезда качества, звезда Давида).
8. Системы качества в советский период.(Система БИП (Бездефектного Изготовления Продукции, КАНАРСПИ (Качество, Надежность, Ресурс С Первых Изделий).
9. Системы качества в советский период.( Система НОРМ (Научная Организация Работ по увеличению Моторесурса, КСУКП (Комплексная Система Управления Качеством Продукции).
10. Мотивация, методы мотивации (принуждение, вознаграждение, солидарность, приспособление).
11. Факторы мотивации.
12. Система обучения и корпоративная культура.
13. Семь инструментов контроля качества (метод расслоения, графики, диаграмма разброса).
14. Семь инструментов контроля качества (гистограммы, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, диаграмма Парето)
15. Семь новых инструментов контроля качества.
16. Показатели качества продукции.

17. Методы оценки уровня качества продукции.
18. Измерительные шкалы.
19. Однократные и многократные измерения, способы многократных измерений, качество результатов измерений.
20. Экспертные методы оценки показателей качества. Организация экспертизы.
21. Методы получения экспертных оценок (метод предпочтения, метод ранга).
22. Методы получения экспертных оценок (методы последовательного и попарного сопоставления).
23. Экономические проблемы качества. Классификация затрат на качество.
24. Методы анализа затрат на качество продукции. Функционально-стоимостной анализ (ФСА).
25. FMEA –анализ.
26. Развертывание функции качества (построение «домиков качества»).
27. Подтверждение соответствия.
28. Сущность и цели сертификации.
29. Основные понятия и определения сертификации.
30. Правовые основы сертификации.
31. Сертификация продукции.
32. Сертификация услуг.
33. Сертификация производств.
34. Сертификация систем качества.
35. Экологическая сертификация. Стандарты ИСО серии 14000.

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

Для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики преподавания рекомендуется проводить текущий контроль на всех видах учебных занятий путем выборочного или фронтального опроса.

На практических занятиях рекомендуется применять различные формы и методы контроля: устный опрос, фронтальный контроль как теоретических знаний путем проведения собеседований, так и умений и навыков путем наблюдения за выполнением заданий самостоятельной работы.

Текущий и промежуточный контроль по изучаемой дисциплине осуществляется преподавателями согласно кафедральной системе рейтинговой оценки качества освоения дисциплины.

Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения со студентом. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: нравственный, дисциплинирующий (систематизация материала при ответе), дидактический (лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованное собеседование, может стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Контроль знаний осуществляется по следующим направлениям.

*Входной контроль знаний студента*

Входной контроль знаний студента осуществляется по программе дисциплин «Финансы» и «Экономика фирмы».

Цель контроля: выявить наиболее слабо подготовленных студентов.

Рекомендации: студентам выдать темы, которые необходимо им проработать для дальнейшего успешного изучения дисциплины.

#### *Текущий контроль знаний студента*

Текущий контроль знаний студента осуществляется по вопросам, составленным преподавателем по прошедшим темам.

Цель контроля: проверка усвоения рассмотренных тем студентом. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины студенческих достижений и успешности усвоения ими учебной программы на данный момент времени.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины. Подобный контроль помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях - даже формирование определенных профессиональных компетенций.

#### **Шкала оценивания тестов**

(за правильный ответ дается 1 балл)

«незачет» – 60% и менее «зачет» – 61-100%

#### **Критерии и шкала оценивания кейс-заданий**

##### ***Оценка «Отлично»***

1. Задание выполнено самостоятельно.
2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы.
3. Материал излагается грамотно, логично, последовательно.
4. Оформление отвечает установленным требованиям.
5. Во время защиты студент показал умение кратко, доступно (ясно) представить результаты исследования, адекватно ответить на поставленные вопросы.

##### ***Оценка «Хорошо»***

1. Задание выполнено самостоятельно.
2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, однако умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщения и выводы вызывают у него затруднения.
3. Материал не всегда излагается логично, последовательно.
4. Имеются недочеты в оформлении.
5. Во время защиты студент показал умение кратко, доступно (ясно) представить результаты исследования, однако затруднялся отвечать на поставленные вопросы.

##### ***Оценка «Удовлетворительно»***

1. Задание выполнено.
2. Студент не в полной мере владеет теоретическим материалом по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы вызывают у него затруднения.
3. Материал не всегда излагается логично, последовательно.
4. Имеются недочеты в оформлении.
5. Во время защиты студент затрудняется в представлении результатов исследования и ответах на поставленные вопросы

##### ***Оценка «Неудовлетворительно»***

Выполнено менее 50% требований (см. оценку «отлично»).

#### **Методические рекомендации по проведению зачета**

##### **1. Цель проведения**

Основной целью проведения элементов промежуточной аттестации является определение степени достижения целей по учебной дисциплине или ее разделам.

## **2. Форма проведения**

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине в соответствии с учебным графиком, является зачет. Зачет проводится в объеме рабочей программы в форме защиты научных работ.

## **3. Метод проведения**

Зачет проводится в форме защиты научных работ.

## **4. Критерии допуска студентов к зачету**

В соответствии с требованиями руководящих документов и согласно Положению о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов института, к зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы.

## **5. Организационные мероприятия**

### **5.1. Назначение преподавателя, принимающего зачет**

Зачет принимается лицами, которые читали лекции по данной дисциплине, Решением заведующего кафедрой определяются помощники основному экзаменатору из числа преподавателей, ведущих в данной группе практические занятия, а если лекции по разделам учебной дисциплины читались несколькими преподавателями, то определяется состав комиссии для приема зачета. Студентам при этом оценка выставляется методом потока.

5.2. Конкретизация условий, при которых студенты освобождаются от сдачи зачета (основа — результаты рейтинговой оценки текущего контроля).

По представлению преподавателя, ведущего занятия в учебной группе, заведующий кафедрой может освободить студентов от сдачи зачета. От зачета освобождаются студенты, показавших отличные и хорошие знания по результатам рейтинговой оценки текущего контроля.

### **6. Методические указания экзаменатору**

6.1. Конкретизируется работа преподавателей в предэкзаменационный период и в период непосредственной подготовки обучающихся к зачету.

Во время подготовки к зачету возможны индивидуальные консультации.

При проведении консультаций рекомендуется:

дать организационные указания о порядке работы при подготовке к зачету, рекомендации по лучшему усвоению и приведению в стройную систему изученного материала дисциплины;

ответить на непонятные, слабо усвоенные вопросы;

дать ответы на вопросы, возникшие в процессе изучения дисциплины и выходящие за рамки учебной программы, «раздвинуть границы»;

помочь привести в стройную систему знания обучаемых.

Для этого необходимо:

уточнить учебный материал заключительной лекции. На ней целесообразно указать наиболее сложные и трудноусвояемые места курса, обратив внимание на так называемые подводные камни, выявленные на предыдущих экзаменах.

определить занятие, на котором заблаговременно довести организационные указания по подготовке к зачету;

Рекомендуется использовать при проведении консультаций опросно-ответную форму проведения. Целесообразно, чтобы обучаемые сами задавали вопросы. По характеру и формулировке вопросов преподаватель может судить об уровне и глубине подготовки обучаемых.

6.2. Уточняются организационные мероприятия и методические приемы при проведении зачета.

Количество одновременно находящихся экзаменуемых в аудитории. В аудитории, где принимается зачет, может одновременно находиться студентов из расчета не более десяти на одного преподавателя.

Время, отведенное на подготовку ответа по билету, не должно превышать: для зачета – 20 минут. По истечению данного времени после получения билета (вопроса) студент должен быть готов к ответу.

Организация практической части зачета. Практическая часть зачета организуется так, чтобы обеспечивалась возможность проверить умение студентов применять теоретические знания при решении практических заданий. Она проводится путем постановки экзаменуемым отдельных задач, упражнений, заданий, требующих практических действий по решению заданий. Каждый студент выполняет задание самостоятельно путем производства расчетов, решения задач, работы с документами и др. При выполнении заданий студент отвечает на дополнительные вопросы, которые может ставить экзаменатор.

Действия преподавателя на зачете.

Студенту на зачете разрешается брать один билет.

Во время испытания промежуточной аттестации студенты могут пользоваться рабочими программами учебных дисциплин, а также справочниками и прочими источниками информации, перечень которых устанавливается преподавателем.

Использование материалов, не предусмотренных указанным перечнем, а также попытка общения с другими студентами или иными лицами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированные преподавателем перемещение по аудитории и т.п. не разрешается и являются основанием для удаления студента из аудитории.

Задача преподавателя на зачете заключается в том, чтобы внимательно заслушать студента, проконтролировать решение практических заданий, предоставить ему возможность полностью изложить ответ. Заслушав ответ и анализируя методы решений практических заданий, преподаватель постоянно оценивает насколько полно, системно и осмысленно осуществляется ответ, решается практическое задание.

В тех случаях, когда ответы на вопросы или практические действия были недостаточно полными или допущены ошибки, преподаватель после ответов студентом на все вопросы задает дополнительные вопросы с целью уточнения уровня освоения дисциплины. Содержание индивидуальных вопросов не должно выходить за рамки рабочей программы. Если студент затрудняется сразу ответить на дополнительный вопрос, он должен спросить разрешения предоставить ему время на подготовку и после подготовки отвечает на него.

## **8. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

По дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.