

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международная академия бизнеса и управления»

Департамент менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

Международной академии бизнеса и
управления

Е.В. Добренькова

«21» марта 2024 г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и
управления

(протокол от «14» марта 2024 г. № 5)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА дисциплины

Б1.В.14 Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность):

38.03.02 «Менеджмент»

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль):

«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Бакалавр

(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

Набор
2024

Автор (ы)

Е.Я. Анисимов

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Ответственный за выпуск

И.Б. Выпряхкина, руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента менеджмента и управления персоналом (протокол от 07.03.2024 № 5).

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Планируемые результаты обучения.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....	19
7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....	26
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....	41
9. Материально-техническое обеспечение.....	44

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.14 Управление качеством входит в блок вариативной части по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации».

Целью изучения данной дисциплины является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);
- проводить анализ рынка продукции и услуг;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции;
- анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению;
- применять новые, более эффективные средства контроля качества;
- участвовать в проведении испытаний на производстве;
- участвовать в процессе сертификации производства и продукции.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения (наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-4	Владеет умениями применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры	ИПК-4.1. Проводит оценку экономической эффективности бизнеса, применяет теоретические подходы к оценке финансовых операций с	<u>Знать:</u> – основные подходы, методы и модели систем менеджмента качества; – существующие стандарты и системы сертификации продукции и услуг. <u>Уметь:</u> – применять изученные подходы, методы и модели систем менеджмента качества на практике;

	капитала, в том числе, при принятии решений, направленных на обеспечение конкурентоспособности	точки зрения риска, доходности, ликвидности	– использовать существующие стандарты и системы сертификации в практической деятельности. <u>Владеть:</u> – инструментальными средствами для оценки качества и эффективности систем менеджмента качества.
		ИПК-4.2. Выбирает наиболее эффективные методы управления материальными и финансовыми потоками, обосновывает условия формирования оптимальной структуры активов и капитала, денежных потоков, финансовой структуры организации	<u>Знать:</u> – показатели и категории затрат на качество; методы управления затратами на качество. <u>Уметь:</u> – определять и соизмерять затраты на качество с достигнутым уровнем качества; – экономически обосновывать решения в области качества. <u>Владеть:</u> – навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Антикризисное управление», формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина «Управление качеством» изучается на 4 курсе, в 7 семестре по очной и 8 семестре по очно-заочной формах обучения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ по очной форме обучения.

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 7 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Семинары (С)	18	18
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	70	70
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Зачет

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ
по очно-заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 8 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	20	20
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Семинары (С)	12	12
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	86	86
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

5.1. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Таблица 5.1

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ЛР	С	КСР	
<i>6 семестр</i>							
Тема 1	Сущность проблемы управления качеством	16	2		4		10

	Этапы формирования концепции управления качеством						
Тема 2	Методы, средства и приемы TQM Потребитель в системе TQM	16	2		4		10
Тема 3	Статистические методы контроля качества Особенности применения статистических методов в менеджменте качества	16	2		4		10
Тема 4	Человеческий фактор в управлении качеством Социотехнический аспект человеческого фактора	16	2		4		10
Тема 5	Менеджмент качества Классификация затрат и издержек на качество	22	4		8		10
Тема 6	Стандартизация и сертификация систем качества Техническое регламентирование в России Международные перспективы создания и развития интегрированных систем менеджмента	20	4		8		8
Промежуточная аттестация		2	Зачет			2	
Всего:		108	16		32	2	58

**Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(очно-заочной форма обучения)**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ЛР	С	КСР	
<i>7 семестр</i>							
Тема 1	Сущность проблемы управления качеством Этапы формирования концепции управления качеством	16	2				14
Тема 2	Методы, средства и приемы TQM Потребитель в системе TQM	16	2				14

Тема 3	Статистические методы контроля качества Особенности применения статистических методов в менеджменте качества	14			4		14
Тема 4	Человеческий фактор в управлении качеством Социотехнический аспект человеческого фактора	14					14
Тема 5	Менеджмент качества Классификация затрат и издержек на качество	18	2		4		14
Тема 6	Стандартизация и сертификация систем качества Техническое регламентирование в России Международные перспективы создания и развития интегрированных систем менеджмента	22	2		4		16
Промежуточная аттестация		2	Зачет			2	
Всего:		108	8		12	2	86

5.2. Содержание дисциплины и рекомендации по изучению тем

Тема 1 Основные понятия управления проектами. Стандарты управления проектами

Сущность качества и управления им. Содержание категории «качество». Качество как объект экономической практики цивилизации. Формирование научно-практического пространства менеджмента и его структурные элементы. Выделение и консолидация технического, экономического и социального аспектов качества в пространстве менеджмента. Современная трактовка категории качества.

Зарождение менеджмента качества в школе Тейлора: «допусковый» подход и шаблоны, начала стандартизации. «Гуманистическая» парадигма менеджмента и ее представители. Формирование проблематики человеческого фактора менеджмента качества. Постулаты Деминга и японский менеджмент качества. Становление TQM – Всеобщего управления качеством. Российский опыт: «Качество через стандарт».

Практическое занятия

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Содержание категории «качество».

- Формирование научно-практического пространства менеджмента и его структурные элементы.
- Выделение и консолидация технического, экономического и социального аспектов качества в пространстве менеджмента.
- Современная трактовка категории качества.
- Постулаты Деминга и японский менеджмент качества.
- Российский опыт: «Качество через стандарт».

2. Деловая игра: «Становление TQM – Всеобщего управления качеством».

Задания для самостоятельной работы

Россияне – одна из немногих, если не единственная нация в мире, которая на протяжении многих веков так горячо поддерживала и поддерживает себя надеждами на лучшее будущее. При этом настоящее, т.е. реальные, фактические достижения (например, уровень и качество жизни населения), часто оказывалось неадекватным стратегическим планам, рожденным в прошлые годы и десятилетия.

Достаточно взглянуть на среднедушевые показатели (таблица 1) и понять, что 9-е место России по объему ВВП – результат очень скромный.

Т а б л и ц а 1

Валовой внутренний продукт некоторых стран мира
(по паритету покупательной способности)

<i>Место</i>	<i>Государство</i>	<i>ВВП (млн. \$)</i>	<i>Население (млн. чел)</i>	<i>Среднедушевой ВВП (тыс. \$)</i>
	Мир в целом	66228669	6525,17	10149
	Европейский Союз	13881051	456,95	30377
1	США	13543330	298,44	45380
2	Китай	11606336	1313,97	8833
3	Индия	4726537	1095,35	4315
4	Япония	4346080	127,46	34097
5	Германия	2714469	82,42	32934
6	Великобритания	2270884	60,61	37467
7	Франция	2116969	60,87	34778
8	Бразилия	2013893	187,08	10764
9	<i>Россия</i>	<i>1908739</i>	<i>142,89</i>	<i>13358</i>
10	Италия	1888492	58,13	32487
11	Испания	1310206	40,39	32438
12	Республика Корея	1250490	48,84	25603
13	Мексика	1249738	107,45	11630
14	Канада	1217069	33,09	36780
15	Индонезия	1053696	245,45	4292
16	Тайвань	749943	23,03	32563
17	Австралия	730590	20,26	36060

Место	Государство	ВВП (млн. \$)	Население (млн. чел)	Среднедушевой ВВП (тыс. \$)
18	Турция	722581	70,41	10262
19	Аргентина	691054	39,92	17310
20	ЮАР	663950	44,18	15028
	Итого: 1-20	56775046	4100,24	13846

Почему мы, россияне, сегодня не производим качественные пассажирские самолеты и автомобили, телевизоры и холодильники, электрические и газовые плиты, стиральные машины и пылесосы, мебель, компьютеры и мобильные телефоны?

Почему это получается у американцев (Boeing, Apple, IBM, Cadillac, Dodge, Ford), европейцев (Airbus), немцев (Mercedes, BMW, Audi, VW, MAN, Neoplan), британцев (Rolls Royce, Jaguar, Rover), французов (Renault, Peugeot, Citroen), японцев (Toyota, Nissan, Honda, Suzuki, Sony, Sharp, Panasonic, JVC), корейцев (Daewoo, LG, Samsung, Hyundai), шведов (Volvo, SAAB, IKEA), финнов (Nokia) и многих других наций?

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;
- подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Понятие качества: история возникновения и развития, современное понимание
2. Конкурентоспособность предприятия, как качественная характеристика
3. Крупнейшие премии в области качества
4. Понятие управления качеством: отраслевые и современные особенности
5. Развитие отечественных систем обеспечения качества
6. Стандарты менеджмента качества серии ISO 9000
7. Система Total Quality Management (всеобщий менеджмент качества)

Тема 2 Методы, средства и приемы TQM. Потребитель в системе TQM

Виды процессов. Бизнес-процессы и добавленная ценность продукта. «Внутреннее» и «внешнее» качество. Технологические инновации в менеджменте качества как реализация цикла Деминга PDCA.

Триада Джурана – качество в динамике (принцип постоянного улучшения качества). TQM – «рамочная» концепция менеджмента качества. Особенности развития малых инновационных предприятий (организаций).

Инновационность функции развертывания качества (СРК – QFD) с позиции традиционного маркетинга. Реализация QFD в виде «Дома качества». Модель Кано – профили качества продукта. Бенчмаркинг, квалиметрия, функционально-стоимостной анализ – родство и различия.

Приоритет ожиданий и интересов пользователя в требованиях к продукту. Современные школы взаимоотношений и связей «заказчик-поставщик» и их влияние на внешнее (конечное) качество продукта. Снижение уровня внешнего контроля.

Практическое занятия

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Технологические инновации в менеджменте качества как реализация цикла Деминга PDCA.
- Особенности развития малых инновационных предприятий (организаций).
- Реализация QFD в виде «Дома качества».
- Приоритет ожиданий и интересов пользователя в требованиях к продукту.
-

Современные школы взаимоотношений и связей «заказчик-поставщик» и их влияние на внешнее (конечное) качество продукта.

2. Деловая игра: «Бенчмаркинг, квалиметрия, функционально-стоимостной анализ – родство и различия».

Задания для самостоятельной работы

1. Система всеобщего управления качеством (TQM) и менеджмента на основе качества (MBQ, management by quality) – это результат поэтапного вычленения менеджмента качества из структуры общего и стратегического менеджмента. При этом менеджмент качества эволюционировал в направлении унификации, объединения различных подходов в отличие от общего менеджмента. Магистральным направлением развития последнего стала дифференциация по отраслям и сферам деятельности.

Проанализируйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на каждом этапе их эволюции, обозначьте ключевые достижения в области управления качеством и дополните рисунок 3:

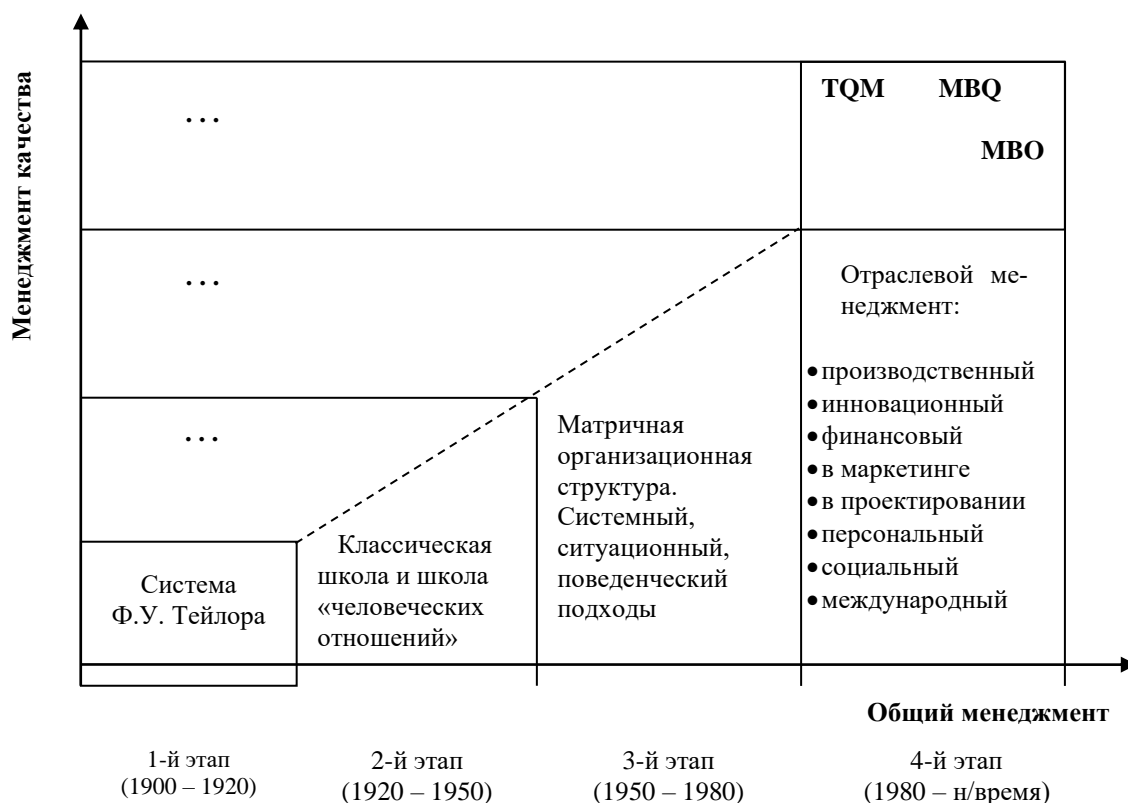


Рис. 3. Диалектика общего менеджмента и менеджмента качества

Выделите основные элементы понятия «управление по целям», выберите самое лучшее, на Ваш взгляд, определения этого качества (MBO, management by objectives) и поясните необходимость появления этой концепции.

2. По окончании второй мировой войны Джозеф Джуран и Уильям Деминг работали в Японии и первыми обратили внимание на необходимость широкого подхода к обеспечению качества. Джуран назвал его Company Wide Quality Control, или управление качеством в рамках всей компании. Он считал, что 85% недостатков в работе организации определяются самой системой, и подчеркивал важность ее постоянного совершенствования.

В то же самое время будущий гуру японского менеджмента, основатель компании Matsushita Electric Industrial Company Коносукэ Мацушита сформулировал семь «духовных принципов» менеджмента: вклад в общество, справедливость и честность, сотрудничество и коллективизм, неутомимые усилия к усовершенствованию, вежливость и скромность, адаптация, благодарность. Он писал: «Говорят, что цель предприятия состоит в поиске прибылей, но поиск прибылей как таковой не может быть его конечной целью. Суть дела в том, что через деятельность предприятия предпринимаются шаги для обоюдного улучшения благосостояния предприятия и общества. В этом смысле можно сказать, что управление бизнесом является не частным, а общественным делом, и предприятие служит орудием общества».

Разделяете ли Вы точку зрения К. Мацушита о том, что главной целью бизнеса является преодоление бедности и обеспечение потребителей

достаточным количеством качественных товаров средней ценовой категории? Почему аналогичная задача не была решена в СССР?

Что, на Ваш взгляд, представляет собой «Дом качества»? Укажите сильные и слабые стороны данной модели?

Как специфика российского рынка и менталитета отражается на реализации системы «канбан» в России? Поясните на примере автомобильного концерна Toyota?

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

– составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;

– подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества
2. Процессы, связанные с потребителем качества
3. Ответственность руководства в определении целей и задач в области качества
4. Процессный подход в управлении качеством
5. Мониторинг, анализ и улучшение процесса управления качеством
6. Основные затраты на качество
7. Квалиметрия: сущность и содержание, цели и задачи

Тема 3 Статистические методы контроля качества. Особенности применения статистических методов в менеджменте качества

Основные положения теории вариаций. Вероятностный принцип управления процессами.

Статистические методы как источник знаний о состоянии процесса. Семь основных статистических методов – акцент на самоконтроле исполнителей. Роль и место экспертной парадигмы в статистических методах.

Статистические методы в деятельности по управлению процессами. Статистическое мышление.

Остаточный эффект использования системы Тейлора в управлении качеством и его противопоставление статистическому мышлению. Перспективы статистического мышления.

Практическое занятия

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. **Дискуссия.** Вопросы к обсуждению:
 - Вероятностный принцип управления процессами.
 - Статистические методы как источник знаний о состоянии процесса
 - Роль и место экспертной парадигмы в статистических методах
 - Статистическое мышление
 - Перспективы статистического мышления.

2. **Деловая игра:** «Особенности применения статистических методов в менеджменте качества».

Задания для самостоятельной работы

Статистические инструменты – это не просто математический прием, но деятельность по управлению процессами, в которой упор делается на уменьшение случайных отклонений характеристик процесса от намеченной цели. Сегодня вполне обоснованно говорить о формировании новой парадигмы менеджмента качества, в основу которой закладываются процессный подход и так называемое статистическое мышление персонала организации.

В отличие от тейлористского подхода к обеспечению качества, связанного с жестким разделением организационных функций (разработка, производство, контроль продукта) статистическое мышление основано на межфункциональном командном подходе, привлечении пользователя к созданию продукта, смещении акцентов в области контроля с внешнего – к самоконтролю.

Почему некоторые ученые ассоциируют статистический подход с применением увеличительного стекла?

Почему статистическое мышление несводимо лишь к математической обработке параметров процесса? Как изменяются функции руководителей в связи с утверждением статистической парадигмы менеджмента качества?

Какие категории персонала и психологические типы работников требуют большего внимания (например, вербальных, невербальных, письменных контактов) со стороны администрации? Поясните свою точку зрения на примере конкретной организации.

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;
- подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Стандартизация процессов в управлении качеством: сущность и содержание
2. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
3. Информационная база анализа затрат на качество продукции
4. Методы анализа затрат на качество продукции
5. Анализ брака и потерь от брака в управлении качеством
6. Экономическая эффективность новой продукции в управлении качеством
7. Понятие качества поставщиков в управлении качеством

Тема 4. Человеческий фактор в управлении качеством. Социотехнический аспект человеческого фактора

Персонал организации как «ценность №1» по Демингу. Организационно-психологическая и социотехническая доминанты человеческого фактора менеджмента качества. «Внутренний рынок» и партисипативное управление организацией. Власть, лидерство, делегирование полномочий, постоянное обучение и развитие персонала как характерные признаки «гуманистического» менеджмента качества. Кружки качества – форма профессиональной самоорганизации персонала. Мотивационные теории в менеджменте качества. Российский вариант системы трудовой мотивации – «ромашка Лапидуса».

Влияние человеческого фактора на качество. Ранжирование социотехнических систем. Эргономичность средств, условий и продукта человеческой деятельности в менеджменте качества. Перспективы автоматизации производства с позиций социотехнического аспекта менеджмента качества.

Практическое занятия

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

1. Организационно-психологическая и социотехническая доминанты человеческого фактора менеджмента качества.
2. «Внутренний рынок» и партисипативное управление организацией.
3. Власть, лидерство, делегирование полномочий, постоянное обучение и развитие персонала как характерные признаки «гуманистического» менеджмента качества.
4. Кружки качества – форма профессиональной самоорганизации персонала.
5. Эргономичность средств, условий и продукта человеческой деятельности в менеджменте качества.

6. Перспективы автоматизации производства с позиций социотехнического аспекта менеджмента качества.

2. Деловая игра: «Основные содержание процессов управления проектами».

Задания для самостоятельной работы

Человеческий фактор (ЧФ) – это вклад отдельного человека и трудового коллектива в обеспечение результативного функционирования системы любой степени сложности, элементом (звенном), которой они являются. Специалисты часто относят ЧФ к «мягким», или слабо формализуемым факторам менеджмента.

В содержательном плане контекст ЧФ включает организационно-психологическую и социотехническую доминанты. Организационно-психологический аспект человеческого фактора описывается комплексом характеристик, инициируемых специфическими психологическими особенностями человеческой деятельности в условиях современной организационной культуры: мотивационными приемами и средствами, перепроектированием и обогащением труда, делегированием полномочий и т.д.

Большинство теоретиков менеджмента качества трактуют обе доминанты, как минимум, равнозначными и равноценными, а некоторые из них (например, У. Деминг) полагали ЧФ основной ценностью организации.

Однако некоторые руководители любят повторять, что «незаменимых работников не бывает», и рассматривают персонал лишь как затратную статью (наряду с расходами на сырье и материалы, информацию и технологии). Аргументируя свою позицию, такие менеджеры ссылаются на исторический опыт и цитируют Ф.У. Тейлора, внимание которого привлек человек недюжинной физической силы, флегматичный, «похожий на вола»; он «настолько туп, что слово «процентная доля» лишено для него какого бы то ни было смысла».

Раскройте диалектику качества продукции и качества жизни работников, имеющих отношение к ее выпуску?

Проанализируйте несколько определений качества, включая и принятые мировым сообществом. Прослеживается ли в них взаимосвязь качества продукта и человеческого фактора.

По отзывам автолюбителей и водителей-профессионалов, качество собираемых в России иномарок в последние годы снижается. Почему?

Какова, на Ваш взгляд, цена «совести» работника? Поясните на примере одной из следующих профессий: пивовар, повар, кондитер, автомеханик.

Почему «ценный работник» должен иметь более высокую цену по сравнению с «рядовым»?

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

– составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;

– подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Цели оценки деятельности поставщиков в управлении качеством
2. Программы взаимодействия с поставщиками в управлении качеством
3. Аттестация и оценка деятельности поставщиков в управлении качеством
4. Количественная оценка деятельности поставщика в управлении качеством

Тема 5 Менеджмент качества. Классификация затрат и издержек на качество

Инвестиции в качество. Ценностный подход. Рыночный критерий «цена-качество» и конкурентоспособность продукта.

Традиционный и современные подходы к распределению затрат на качество между производителем и пользователем продукта. Приоритет развития современного подхода.

Сущность и особенности эксплерентной, виолентной, пациентной и коммутантную стратегий рыночного поведения.

Виды дефектов и несоответствий продукта. Классификационные признаки разделения затрат на качество.

Причины и состав издержек. Динамика изменения величины затрат. Структура и источники инвестиций в качество в современных организациях. «Айсберговый» характер издержек на качество в организациях.

Практическое занятия

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

1. Рыночный критерий «цена-качество» и конкурентоспособность продукта
2. Традиционный и современные подходы к распределению затрат на качество между производителем и пользователем продукта
3. Приоритет развития современного подхода
4. Виды дефектов и несоответствий продукта.
5. Классификационные признаки разделения затрат на качество
6. Динамика изменения величины затрат.

2. Деловая игра: «Особенности применения статистических методов в менеджменте качества».

Задания для самостоятельной работы

Главная цель обеспечения качества продукта на основе замкнутого цикла планирования PDCA, именуемого также циклом У. Деминга, – формирование в продукте свойств, востребованных пользователем (рис. 4). Номенклатура и уровень показателей этих свойств (показателей качества) определяют уровень качества продукта, оцениваемый квалиметрическими методиками на основе ранжирования показателей и определения сводного (комплексного, интегрального) показателя качества.

Модель PDCA проста и, казалось бы, понятна. В среде крупного, среднего, да и малого отечественного бизнеса сегодня уже нет руководителей, которые бы не имели тех или иных планов развития. Подавляющее большинство из них уже имеют дипломы менеджеров, многие прошли обучение на курсах MBA и получили дипломы магистров делового администрирования. Возникает резонный вопрос: «Почему же продукция российских предприятий, включая сырьевые ресурсы, почти не пользуется спросом за рубежом?»

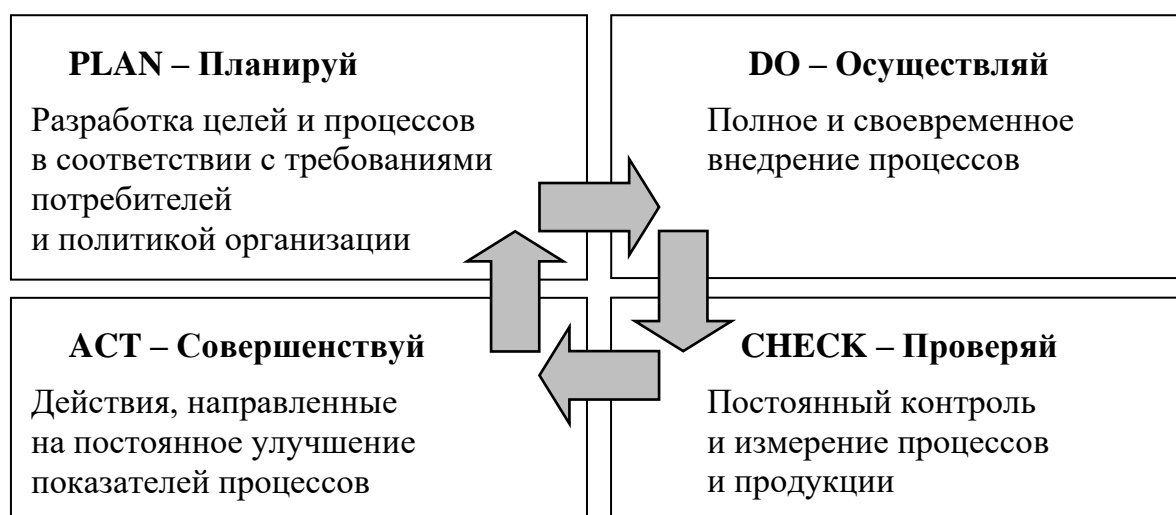


Рис. 4. Цикл PDCA, или цикл Деминга

Изучите существующие понятия «бенчмаркинга», сравните их, выявите достоинства и недостатки определений?

Как Вы считаете, в какой мере данный термин применим к ресурсам человека?

Приведите примеры свойств и качеств новейшей продукции, создаваемой сегодня при активном участии потребителей. Что такое «консюмеризм» (consumerism)? Приведите аргументы «за» и «против» этого социального явления?

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;
- подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Аттестация и оценка деятельности поставщиков в управлении качеством
2. Количественная оценка деятельности поставщика в управлении качеством
3. Принципы менеджмента качества
4. Этапы развития управления и менеджмента качества

Тема 6 Стандартизация и сертификация систем качества. Техническое регламентирование в России. Международные перспективы создания и развития интегрированных систем менеджмента

Мировая практика стандартизации. Международные организации в сфере стандартизации. Роль международных стандартов систем управления качеством (стандарты ISO серии 9000) и сопутствующих систем. Номенклатура действующих методических стандартов в сфере качества. Требования к организационным системам менеджмента качества. Структура систем качества. Интегрированные системы менеджмента на базе систем качества. Самоаудит, внутренний и внешний аудит, сертификация систем.

Реформа отечественной системы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании в РФ». Категории и соотношение содержания основных нормативных документов, действующих в РФ. Перспективы развития национальной системы технического регулирования и стандартизации в контексте глобализации мирового рыночного пространства (гармонизации нормативных документов, принятие международных нормативных документов в качестве национальных).

Место интегрированных систем в менеджменте качества. Актуальность интегрированных направлений менеджмента. Философия устойчивого развития как основа интеграции систем менеджмента. Перспективы интеграции новых направлений менеджмента в рамках менеджмента качества.

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

1. Международные организации в сфере стандартизации. Роль международных стандартов систем управления качеством (стандарты ISO серии 9000) и сопутствующих систем.

2. Требования к организационным системам менеджмента качества. Структура систем качества.

3. Интегрированные системы менеджмента на базе систем качества. Самоаудит, внутренний и внешний аудит, сертификация систем

4. Реформа отечественной системы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании в РФ».

5. Категории и соотношение содержания основных нормативных документов, действующих в РФ.

2. Деловая игра: «Перспективы интеграции новых направлений менеджмента в рамках менеджмента качества».

Задания для самостоятельной работы

Управление качеством с использованием методологии TQM предусматривает сертификацию систем качества организаций, т.е. фиксацию уровня их готовности к выпуску востребованного и конкурентоспособного продукта, а также к постоянному повышению его качества. Требования к системам качества устанавливаются Международной организацией по стандартизации (ISO, International Organization for Standardization) и международными стандартами качества серии ISO 9000:2000.

Сертификат (от лат. *certifico* – удостоверяю) является документом, удостоверяющим качество товара, а сертификация – это установленная процедура и форма осуществления органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Проблемой №1 в области стандартов качества ISO серии 9000 была и остается необязательность применения требований стандартов в национальной практике менеджмента качества.

Каковы, на Ваш взгляд, перспективы решения данной проблемы в обозримом будущем?



Рис. 5. Структура Международной организации по стандартизации

Проанализируйте структуру ISO (рис. 5), укажите функции и задачи основных комитетов. Раскройте сущность стандартов ISO 9000:2000 и сертификации систем качества?

Сопоставьте европейскую и американскую практики международной стандартизации требований к качеству и отметьте их сходство и различия.

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;
- подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Информационная база анализа затрат на качество продукции

2. Методы анализа затрат на качество продукции
3. Анализ брака и потерь от брака в управлении качеством
4. Современное понимание управления качеством
5. Основные проблемы и перспективы развития управления качеством в современной России

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Положение об организации и проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о балльной системе оценки успеваемости обучающихся МАБиУ.
3. Руководство по оформлению рукописных учебных и научных работ, рукописей печатных изданий МАБиУ.
4. Методические указания по выполнению контрольных работ.
5. Положение о самостоятельной работе обучающихся в изданиях МАиУ.
6. Презентационный материал.
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

6.2. Рекомендации по подготовке электронных презентаций

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, информационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории. Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить ее в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

Критерии оценивания по содержанию:

- 1) целевая проработанность;
- 2) структурированность в подаче представляемых материалов;
- 3) логичность, простота изложения;
- 4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;
- 5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;
- 6) лицензионная чистота используемых продуктов;
- 7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

- 1) объем (оптимальное количество слайдов);
- 2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);
- 3) оригинальность оформления;
- 4) эстетика;
- 5) соответствие стандартам оформления.

6.3. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Культура речи и деловое общение» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять

самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

6.4. Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

6.5. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступления и участия в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

6.6. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

- 1) главного в тексте;
- 2) основных аргументов;
- 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словами различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

6.7. Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

6.8. Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

- 1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;
- 2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;
- 3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

6.9. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента (промежуточная аттестация) - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Объем эссе – не более 500 слов.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе состоит из пяти частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках).

1. Реконструкция мысли автора на заданную тему, которая содержит не только формулировку, но и демонстрирует ход рассуждений: посылки, аргументы, вывод. [В текста автор заявляет, что (...), обращаясь к следующим доказательствам ...] – [не более 2000 знаков].

2. Критическая позиция студента по поводу мыслей автора, которая содержит обоснование того, почему студент согласен с мыслью автора или нет, обозначение сильных и слабых сторон в его позиции. [Автор утверждает (...), однако с этим сложно согласиться по следующим причинам (...)] – [не более 2000 знаков].

3. Демонстрация своей личной позиции, тезиса, который не может заключаться в простом согласии или несогласии с мнением автора текста – [не более 1000 знаков].

4. Доказательство своего тезиса – [не более 3000 знаков].

5. Заключение, в котором автор кратко сопоставляет свою позицию с позицией автора текста и делает общий вывод по теме уже вне контекста анализируемого текста – [не более 2000 знаков].

Критерии оценивания эссе:

- ✓ полнота и точность воспроизведения основных аргументов темы, озвученных в курсе;
- ✓ способность к критической рефлексии, обобщению и применению знаний;
- ✓ авторский стиль, владение навыками письма и умение формулировать;
- ✓ выполнение требований, предъявляемых к эссе.

7. МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Оценка результатов обучения и уровня сформированности компетенций проводится в ходе мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием фондов оценочных средств и с применением балльной системы оценки успеваемости обучающихся.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Академии.

Таблица 7.1

Соотношение показателей и критериев оценивания компетенций
со шкалой оценивания
(форма промежуточной аттестации – зачёт)

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (баллы)
знать: (соответствует табл. 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументированно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	90–100 баллов
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности	76–89 баллов
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	60–75 баллов
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	менее 60 баллов
уметь: (соответствует табл.1)	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	90–100 баллов
	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	76–89 баллов
	При решении практических задач возникают затруднения	60–75 баллов
	Не может решать практические задачи	менее 60 баллов
владеть:	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	90–100 баллов

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (баллы)
(соответствует табл.1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	76–89 баллов
	Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	60–75 баллов
	Отсутствие навыков	менее 60 баллов

Результатом промежуточной аттестации является сумма баллов, набранных во время ответа обучающегося на теоретические и практические вопросы. Перевод набранных баллов в традиционную оценку и определение уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии с табл.7.2.

Таблица 7.2

Порядок перевода баллов в оценку и определение уровня сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (элемента компетенции)	Количество набранных баллов	Оценка	
		высокий	90–100
повышенный	76–89 баллов	хорошо	
пороговый	60–75 баллов	удовлетворительно	
не сформирован	менее 60 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

7.2. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету

Перечень вопросов к зачету по дисциплине

1. Понятие качества: история возникновения и развития, современное понимание
2. Конкурентоспособность предприятия, как качественная характеристика
3. Крупнейшие премии в области качества
4. Понятие управления качеством: отраслевые и современные особенности
5. Развитие отечественных систем обеспечения качества
6. Стандарты менеджмента качества серии ISO 9000
7. Система Total Quality Management (всеобщий менеджмент качества)
8. Разработка и внедрение систем менеджмента качества
9. Процессы, связанные с потребителем качества
10. Ответственность руководства в определении целей и задач в области качества
11. Процессный подход в управлении качеством

12. Мониторинг, анализ и улучшение процесса управления качеством
13. Основные затраты на качество
14. Квалиметрия: сущность и содержание, цели и задачи
15. Статистические методы в управлении качеством
16. Стандартизация процессов в управлении качеством: сущность и содержание
17. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
18. Информационная база анализа затрат на качество продукции
19. Методы анализа затрат на качество продукции
20. Анализ брака и потерь от брака в управлении качеством
21. Экономическая эффективность новой продукции в управлении качеством
22. Понятие качества поставщиков в управлении качеством
23. Цели оценки деятельности поставщиков в управлении качеством
24. Программы взаимодействия с поставщиками в управлении качеством
25. Аттестация и оценка деятельности поставщиков в управлении качеством
26. Количественная оценка деятельности поставщика в управлении качеством
27. Принципы менеджмента качества
28. Этапы развития управления и менеджмента качества
29. Современное понимание управления качеством
30. Основные проблемы и перспективы развития управления качеством в современной России

7.3. Примерные практические (ситуационные) задания

Задача 1. Понятие «управление качеством» сложно и противоречиво. Об этом свидетельствуют десятки концепций и определений менеджмента качества. В их числе: TQM, total quality management – всеобщее управление качеством; TMM, total manufacturing management – всеобщий производственный менеджмент; TQT, total quality transformation – полное преобразование качества; TQ&PM, total quality and productivity management – полное управление качеством и производительностью; MQI, management for quality improvement – менеджмент в целях улучшения качества; QSM, quality system management – менеджмент системы качества; QAS, quality assurance system – система обеспечения качества; QS, quality system – система качества; QC, quality control – управление качеством и другие.

Чем можно объяснить такое многообразие подходов?

Какие усилия предпринимаются специалистами на международном уровне для унификации терминологии, процессов и явлений в данной области?

Изучите понятие «квалиметрия»? Какова роль этой науки в подготовке менеджеров?

Задача 2. История цивилизации свидетельствует об итеративном (лат. Iterativus – часто повторяемый) характере научного познания категории «качество». При этом ее содержание нередко определяли и интерпретировали на основе диаметрально противоположных мировоззренческих позиций: философской и технико-экономической, объективной и субъективной, производителя и потребителя...

Почему в современных условиях доминирующим является синтетический подход? Поясните его целесообразность на любом примере.

Задача 3. . В соответствии с международными стандартами, термин «продукт» (product) является обобщающим, родовым по отношению к трем видовым составляющим, и охватывает: 1) предметы (вещи, товары) – goods, 2) услуги – services, 3) работы – industrial methods.

А к какой группе следует отнести информацию? Охарактеризуйте информацию как объект качества.

Задача 4. Известно, что одним из всеобщих законов бытия является закон перехода количественных изменений в качественные. При этом философы, как правило, употребляют термин «взаимопереход».

Является ли такая замена существенной? Поясните. В чем отличие управления количеством от управления качеством?

Разграничьте на конкретном примере внутреннее и внешнее качество продукта. Что значит, по Вашему мнению, управлять качеством?

Задача 5. Ранним классовым обществам (Египет, Вавилон, Индия, Китай) было присуще субстратное понимание качества. Существенная зависимость человека от природных факторов, локальные представления о мироздании, отсутствие сложных технических устройств, страх перед неизвестностью порождали обожествление природных стихий (огня, воды, земли, воздуха), животных и птиц, духов. С тех пор минули тысячелетия, однако миллиарды землян по-прежнему верят в единого Бога или богов, являются адептами всевозможных культов, интересуются гороскопами, предсказаниями и т.п.

Как, по-вашему, технический прогресс влияет на сознание человека и общества?

Изменилось ли качественно сознание человека, если более половины из почти 7 млрд. землян являются представителями мировых или национальных религий, иных религиозных течений?

Задача 6. В Декларации независимости США, провозглашенной 4 июля 1776 года, утверждалось: «Все люди сотворены равными, и все они наделены Создателем ... неотчуждаемыми правами, к числу которых принадлежат жизнь, свобода и стремление к счастью». Однако через два столетия в

подавляющем большинстве американских колледжей студенты должны были изучать эволюционную (!) теорию Чарльза Дарвина.

Попробуйте объяснить этот парадокс? Неужели на рубеже XX-XXI вв. американцы превратились в атеистов, а россияне, напротив, вдруг стали «новыми верующими»!?

Поясните термин «креационизм» и его значение для лучшего понимания феномена креативности менеджера?

Задача 7. Эволюция менеджмента качества – долгий и сложный процесс его формирования как самостоятельного научного направления, зародившегося в лоне общего и стратегического менеджмента. Вот почему глубокое понимание истоков, знание оригинальных концепций отцов-основателей менеджмента является фундаментальной основой деятельности менеджера. Однако среди опытных и начинающих профессиональную деятельность управленцев бытует мнение о том, что история менеджмента – это всего лишь история. Нынешняя жизнь, мол, не та, что во времена Ф.У. Тейлора, А. Файоля, Э. Мэйо...

Проанализируйте генезис и основные этапы развития менеджмента качества. Охарактеризуйте вклад Ф. Тейлора, других представителей школы научного менеджмента в развитие теории управления качеством.

Почему отношение к бихевиоризму в нашей стране радикально менялось в течение XX века? Раскройте связь бихевиоризма и концепции «человеческих отношений» Э. Мэйо в рамках менеджмента качества.

Задача 8. Современный менеджмент качества базируется не только на результатах исследований, которые регулярно проводили и проводят крупнейшие корпорации. Существенным образом на его развитие повлияли теоретические разработки авторитетных специалистов, в числе которых: Уильям Эдвардс Деминг (William E. Deming), Джозеф М. Джуран (Joseph M. Juran), Филипп Кросби (Philip Crosby), Арманд В. Фейгенбаум (Armand W. Feigenbaum), Каору Ишикава (Kaoru Ishikawa), Генити Тагути (Genichi Taguchi).

Проведите сравнительный анализ 2-3 концепций и покажите их практическое значение в современных условиях.

Раскройте специфику этапов жизненного цикла продукта (по Джурану) и поясните, почему он представлен в виде «петли качества»?

Как американская методология качества воплотилась в «японском чуде»? Какова роль в этом процессе выдающихся представителей японского менеджмента?

Какова суть Z-концепции У. Оучи? Почему японский организационно-управленческий опыт в 1980-х гг. был экспортирован в США?

Проведите системный анализ основных постулатов У. Деминга. Какие из них, по Вашему мнению, применимы в отечественной практике менеджмента качества?

Задача 9. Исходные данные:

В рамках методологии TQM организация (предприятие) рассматривается как система процессов (функциональных, межфункциональных, интегрированных и др.), а фундаментальной основой современного менеджмента качества является постулат о приоритетности процессного подхода. Он гласит: качество процесса определяет качество продукта.

Между тем, любые притязания на всеобщность, тотальность, единообразие и т.п. чреватые определенными противоречиями и проблемами. В мире существует не так много действительно всеобщего, тотального, единого...

Является ли концепция TQM универсальной, идеальной, неизменной? В каком смысле она является тотальной (всеобщей)?

По каким основаниям можно классифицировать процессы в менеджменте качества? Используя табличную форму, представьте их обобщенную классификацию.

Как, на Ваш взгляд, связаны «вход», «выход» и ресурсы процесса как объекты управления качеством?

Задача 10. Известным представителем американской школы управления качеством является Филипп Кросби (1926–2001), в течение многих лет работавший вице-президентом и директором по качеству корпорации ИТТ (International Telephone & Telegraph) и отвечавший за качество ее продукции по всему миру. В 1979 году Кросби опубликовал книгу «Quality is Free» («Качество бесплатно»), которая стала бестселлером. Впоследствии вышли в свет и другие его книги («Качество без слез», «Искусство выбора своего собственного светлого пути»), внесшие значительный вклад в развитие науки об управлении качеством.

Раскройте сущность концепции Ф. Кросби Zero Defects и покажите ее практическое значение в современных условиях.

Задача 11. Важнейшим атрибутом теории организации и управления выступает комплекс проблем, отражающих единство и «борьбу» производителей, поставщиков (продавцов) и потребителей. Не углубляясь в содержание понятий «Риск производителя», «Риск продавца» и «Риск потребителя» можно с уверенностью сказать, что это важнейшие факторы эффективности TQM.

Каково Ваше мнение: каким образом можно сбалансировать интересы трех главных действующих лиц? Приведите пример такой сбалансированности.

Задача 12. В комплексной системе управления качеством продукции статистические методы контроля рассматриваются как наиболее прогрессивные. Они основаны на применении методов математической статистики к систематическому контролю параметров изделий и состояния технологического процесса с целью поддержания его устойчивости и обеспечения заданного уровня качества выпускаемой продукции.

Однако некоторые руководители до сих пор используют систему Тейлора, категорически отвергая тезис о том, что она, якобы, безнадежно устарела и не является эффективной...

Сформулируйте принципиальные отличия тейлоризма от подхода на основе статистического мышления применительно к обеспечению качества продукции? Приведите характерный пример.

Задача 13. Применение статистических методов качества базируется на теории вариаций, а их целью является достижение устойчивости («робастности») производственных процессов в соответствии с требованиями качества за счет уменьшения величины и степени тенденциозных отклонений их параметров.

Регулирование этих параметров на основании данных, полученных при комплексном использовании статистических методов, – эффективное, но не единственное средство управления качеством.

Изучите методику построения гистограмм, используемых в менеджменте качества, и алгоритмизируйте ее (в виде схемы).

Раскройте эвристическое значение термина «стратификация» как средства многопараметрического анализа.

Какие методы контроля качества К. Исикава относил к элементарным, промежуточным и передовым статистическим? Каковы основные преимущества и недостатки контрольных карт?

Задача 14. Дайте стоимостную оценку технологических товарно-материальных запасов, если известно, что средняя норма продаж этих запасов на заданный период времени составляет 1200 у.е., а среднее время транспортировки определяется величиной в 40 условных временных единиц.

Задача 15. Как известно, итальянским экономистом и социологом Вильфредо Парето (1848–1923) был введен принцип, названный его именем, или принцип 20/80. Данную пропорцию (например, в распределении доходов или расходов населения) нельзя считать законом, поскольку в различных сферах общественной жизни, странах и регионах имеются существенные отклонения от «нормы». Это убедительно продемонстрировали нидерландские ученые Гирт Хофстеде и Фонс Тромпенаарс. (Первый – автор четырехфакторной модели организационной культуры, разработанной на основе анализа 115 тыс. сотрудников компании ИВМ в 40 странах.)

В чем загадка популярности принципа 20/80, если он не является строго научным?

Изучите понятие «мнемоника»? Какое отношение имеет данный термин к принципу Парето?

Задача 16. Процессы социализации и адаптации работника в трудовом коллективе взаимосвязаны, но не тождественны.

Поясните значение каждого термина и сопоставьте их с процессами стимулирования и мотивации.

Почему в одной и той же организации время и степень адаптации новых работников могут существенно отличаться? Какие внутренние и внешние факторы влияют на этот процесс?

Какова, на Ваш взгляд, роль современных теорий трудовой мотивации в обеспечении качества? Конкретизируйте ответ на примере 2-3 содержательных и процессуальных теорий.

Раскройте специфику отечественного варианта системы трудовой мотивации («ромашки В.А. Лapidуса»).

Изучите специфику партисипативного управления и «внутреннего рынка» организации? Применимы ли эти методы в отечественной практике?

Задача 17. Нередко мы являемся свидетелями парадоксальных фактов: в организации, где имеется достаточно структурированная и продуманная система материального стимулирования, качество продукции не возрастает.

Какие «мотиваторы» и «гигиенические» факторы оказывают, на Ваш взгляд, тормозящее воздействие на эффективность коллективного труда? Какова роль лидерства в обеспечении качества?

Задача 18. Президент компании Business Systems Solution, Inc. и член Международной академии качества Грегори Ватсон (Gregory H. Watson) весьма категорично утверждал: «Никакие эффективные изменения в организации невозможны, если в ней нет лидеров, играющих руководящую, направляющую и координирующую роль при их проведении...».

Прокомментируйте данное высказывание.

Изучите и проанализируйте существующие теории лидерства, выявите в них то, что поможет Вам ответить на вопрос: «Лидерами рождаются или становятся»? Какова, на Ваш взгляд, роль лидерства в обеспечении качества?

Задача 19. Принцип партисипативности в управлении организацией ставит требуемое пользователем качество продукта в прямую зависимость от степени «человекоориентированности» условий труда. В то же время трудозатраты ограничены принципом прибыльности.

Как Вы считаете, оправданно ли экономически обеспечение «человекоориентированной» среды в рамках менеджмента качества? Если да, то почему далеко не все руководители создают и поддерживают такую среду в организации? Обоснуйте свое мнение.

Задача 20. Проблема многовариантного соотношения социальной и технической подсистем заявила о себе при создании новых технологий и их освоении в производстве.

Проиллюстрируйте взаимосвязь эргономичности и качества на конкретном продукте. Сформулируйте 2-3 рекомендации, направленные на улучшение его эргономичности.

Приведите пример программных продуктов, разработанных для пользователей компьютеров, мобильных телефонов, иных технических устройств с «дружественным» человеку интерфейсом? Охарактеризуйте их сильные и недостатки, если таковые имеются.

Задача 21. . Проектирование продукции осуществляется на базе двух противоположных подходов. Первый («под ключ») основан на внедрении имеющихся профессиональных знаний и опыта, второй («в основном») ориентирован на испытания с последующей доводкой продукта по их результатам.

Раскройте основные преимущества и недостатки полного и человеко-ориентированного проектирования продукта в сравнении с пресловутым вариантом доводки техники по принципу «потом посмотрим»?

Задача 22. События 2008 года поставили российских политиков, бизнесменов и простых граждан в сверхсложную ситуацию. С одной стороны, радужные перспективы на фоне многолетнего устойчивого развития экономики, рост ВВП и ЗВР, а с другой – резкое падение биржевых котировок акций всех российских «монстров».

Почему акции крупнейших российских эмитентов (Газпром, ЛУКОЙЛ, Сургутнефтегаз), в том числе «народные» (Сбербанк, ВТБ, Роснефть), в течение августа-ноября 2008 года подешевели в 3-4 раза, а флагманы металлургии (ММК, Северсталь) упали в цене 10-кратно?!

В какой мере на состояние фондовых и товарных рынков оказывают влияние неэкономические факторы (например, заявления политиков, природные катаклизмы)? Приведите примеры.

В сентябре 2008 г. В.В. Путин публично заявил о том, что «кризис прошел»? (Для справки: 04.09 акция «Сбербанка» стоила 56 руб., «Северстали» – 398 руб., а 20.11 – соответственно: 24 и 58). Этот премьерский вердикт был ошибочным или умышленным? Поясните.

Задача 23. На упаковке с надписью «Сметана Рязанская» производитель (ООО Агромолочный комбинат «Рязанский») информирует потребителей о том, что этот продукт является *растительно-сливочным* сквашенным классическим и имеет в составе: восстановленное обезжиренное молоко, растительный жир, сливки из коровьего молока, протеиновый концентрат, сорбат калия E202, бензоат натрия E211, закваску чистых культур молочнокислых стрептококков.

Оцените качество «Сметаны Рязанской» по 5-балльной шкале. При каких обстоятельствах Вы бы купили этот продукт? Должны ли компетентные органы обязать этого производителя переименовать свой продукт? Вариант: «Сметана» Рязанская.

Задача 24. Существует несколько подходов к классификации затрат (инвестиций). Так, например, различают затраты на соответствие требованиям качества, возвращаемые производителю после реализации продукции, и затраты (издержки) на брак и дефекты. В этой связи очень важно понять мысль Кросби, который утверждал: «Дешевле производить продукт высокого качества, чем низкого». Затраты, обусловленные низким качеством (расходы на хранение, вывоз и утилизацию брака, устранение дефектов, гарантийное обслуживание) могут составлять до 20% дохода организации.

Прокомментируйте известное выражение: «Мы не настолько богаты, чтоб покупать дешевые вещи». Всегда ли потребитель руководствуется данным постулатом?

Как можно изменить покупательское поведение среднего класса и внедрить в сознание россиян слоган, вытекающий из правила Кросби: «Дешевле покупать продукт высокого качества!»

Охарактеризуйте принципы классификации затрат на обеспечение ответственности продукта требованиям качества.

Проведите анализ явных и неявных издержек на несоответствие продукта требованиям качества. Раскройте сущность «айсбергового» принципа неявных издержек и его прикладное значение.

Как осуществляется калькуляция полной стоимости качества продукта?

Задача 25. Исследования специалистов и практика показывают, что, несмотря на интенсивную работу по внедрению и сертификации системы менеджмента качества, не всем предприятиям удается добиться улучшения экономических показателей, таких как прибыль, рентабельность, себестоимость продукции, производительность труда, объем продаж.

Шкала оценивания устных ответов по дисциплине

Уровни сформированности компетенции	Отметка в баллах	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Высокий (продвинутый)	5	Знания по всем основным вопросам темы, выходящие за ее пределы Профессиональные умения Личностные качества	Систематизированные, глубокие и полные Выраженная способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации Ярко выражены
	5	Знания по всем вопросам темы	Систематизированные, глубокие и полные

		Профессиональные умения	Способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации в рамках программы темы
		Личностные качества	Выраженные профессионально-личностные качества
	5	Знания по всем поставленным вопросам в рамках темы	Систематизированные, глубокие и полные
		Профессиональные умения	Способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в рамках темы
		Личностные качества	Обладает достаточными профессионально-значимыми качествами
Базовый (средний)	4	Знания по всем разделам темы	Систематизированные и полные
		Профессиональные умения	Способность самостоятельно решать научные и профессиональные задачи в рамках темы
		Личностные качества	Обладает необходимыми личностно-профессиональными качествами
	4	Знания в объеме темы	Достаточно полные и систематизированные
		Профессиональные умения	Способность самостоятельно решать учебные и профессиональные задачи в рамках темы
	4	Знания в объеме темы	Достаточные
		Профессиональные умения	Способность самостоятельно применять типовые решения в рамках темы
Минимальный (низкий)	3	Знания в рамках образовательного стандарта	Достаточный объем знаний в рамках обязательного уровня по теме
		Профессиональные умения	Умение под руководством преподавателя или решать стандартные (типовые) задания
	3	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала	Недостаточно полный объем
		Профессиональные умения	Слабое владение методическими основами, некомпетентность в решении стандартных типовых заданий

	3	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Фрагментарные знания Низкий уровень культуры исполнения заданий
	2	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Отсутствие знаний Отсутствие компетенций или отказ от решения практических заданий

Шкала оценивания результатов тестирования и практикоориентированных заданий

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
(5) – «отлично»	80-100 %
(4) – «хорошо»	65-79%
(3) – «удовлетворительно»	50-64%
(2) – «неудовлетворительно»	Менее 50%

4.4. Методические материалы

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Оценка знаний по дисциплине «Маркетинг» проводится с целью определения уровня освоения предмета и включает:

1. Минимальный уровень формирования компетенций:
 - ответы на вопросы по дисциплине на семинаре (10-15 минут)
2. Базовый уровень формирования компетенций:
 - доклад на семинаре (в форме презентации) (20-30 минут);
 - задания (1 академический час письменно);
3. Продвинутый этап формирования компетенций:
 - участие в групповой работе на семинаре (20-30 минут)
 - письменные практические задания для самостоятельной работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведётся преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведётся:

1) преподавателем

– оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой

– в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично

– путём самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части. Промежуточная аттестация студентов – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе в форме опроса.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе её изучения, которая представляется в балльном исчислении в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе Академии.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра после изучения новой темы. Предусмотрена текущая аттестация в форме контрольных опросов и тестирования.

По результатам выполнения всех заданий на самостоятельную работу и выполнения заданий в ходе практических занятий преподаватель даёт комплексную оценку деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план изучения темы и реализовать его, собрать достаточный фактический материал (теоретический и практический, использовали ИТ-технологии, электронные ресурсы, литературу по теме. Студенты при этом должны показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами общества, значимость изучаемого материала в соответствии с направлением подготовки студента и авторский вклад в систематизацию и структурирование материала.

Промежуточный контроль проводится в форме сдачи экзамена. К экзамену допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации –

творческие задания, задания для самостоятельной работы и контрольные опросы, а также прошедшие тестирование.

7.4. Применение балльной системы для проведения мероприятий текущего контроля

Таблица 7.3

Применение балльной системы для проверки результатов обучения
(очная форма обучения)

Номер	Формы текущего контроля студентов	Баллы по видам работ
P.1	Собеседование	10
P.1	Эссе	10
P.1	Контрольная точка 1	30
P.2	Собеседование	10
P.2	Эссе	10
P.2	Контрольная точка 2	30

Таблица 7.4

Применение балльной системы для проверки результатов обучения
(заочная форма обучения)

Номер раздела/темы	Формы текущего контроля обучающихся	Баллы по видам работ, выполняемым студентами
Раздел 1,2	Контрольная работа	100

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНЫХ ИСТОЧНИКОВ

8.1. Основная учебная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156 - ISBN 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

3. Управление качеством : учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2021. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954>

8.2. Дополнительная учебная литература.

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161 - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512>
2. Горбашко Е. А. Управление качеством [Текст]: учебник / Е. А. Горбашко. – Москва: Юрайт, 2012. – 463 с.
3. Ильенкова С. Д. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред С. Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 352 с. – режим доступа: <http://znani-um.com/bookread.php?book=495250>
4. Коноплев С. П. Управление качеством [Текст]: учебное пособие / С. П. Коноплев. – Москва: ИНФРА-М, 2012. – 252 с.

8.3. Иные источники

1. Салимова Т. А. История управления качеством [Текст]: учебное пособие / Т.А. Салимова, Н. Ш. Ватолкина. – Москва: КНОРУС, 2005. – 256 с.
2. Салихов В. А. Конкурентоспособность предприятий [Текст]: метод. указания / В. А. Салихов; НФИ КемГУ. – Новокузнецк, 2014. – 47 с.
3. Салихов В. А. Конкурентоспособность предприятий [Текст]: учебное пособие / В. А. Салихов; НФИ КемГУ. – Новокузнецк, 2011. – 162 с.
4. Салихов В. А. Управление качеством [Текст]: конспект лекций / В. А. Салихов; СибГИУ. – Новокузнецк, 2007. – 90 с.

8.4. Периодические издания

1. Черняк В.З. Принципы управления проектами [Электронный ресурс]: монография/ Черняк В.З.— Электрон. текстовые данные.— М.: Русайнс, 2016.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61645>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Шаблоны документов для управления проектами [Электронный ресурс]/ А.С. Кутузов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2014.— 164 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6441>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Ким Хелдман Управление проектами. Быстрый старт [Электронный ресурс]/ Ким Хелдман— Электрон. текстовые данные.— М.: ДМК Пресс, 2014.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7640>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Гарольд Керцнер Стратегическое управление в компании. Модель зрелого управления проектами [Электронный ресурс]/ Гарольд Керцнер— Электрон. текстовые данные.— М.: ДМК Пресс, 2014.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32121>.— ЭБС «IPRbooks»

8.5. Интернет-ресурсы

1. Госстандарт России www.gost.ru
2. ВНИИС www.vniis.ru

3. РИА "Стандарт и качество" www.stq.ru
4. Всероссийская организация качества «Мир качества» s-q.mirq.ru
5. Система сертификации "Стандарт-Тест" www.st9000.ru
6. Портал о стандартизации www.standard.ru
7. Качество 21 век www.quality21.ru
8. Программа "Российское качество" www.roskachestvo.ru
9. TÜV www.tuvglobal.com/home.cfm
10. Европейская сеть качества www.european-quality.co.uk
11. Европейская организация по качеству www.eoq.org
12. Европейский фонд менеджмента качества www.efqm.org
13. Российский сайт системы качества ИСО 9000 www.iso9000.ru
14. Официальный сайт ISO 9000 www.iso.ch
15. ИСО/ГК 176 www.tc176.org
16. BSI Group Homepage www.bsi.org
17. Международный форум аккредитации www.iaf.nu
18. Менеджмент качества и ИСО 9000 quality.eup.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Российское образование. [Электронный ресурс]. <http://www.edu.ru/>
2. Глоссарий.ру. [Электронный ресурс]:<http://www.glossary.ru/>.
3. Гуманистика. [Электронный ресурс] [http:// www.humanistica.ru/](http://www.humanistica.ru/)
4. Кирилл и Мефодий. [Электронный ресурс] <http://www.km.ru/>
5. Классические словари. [Электронный ресурс] <http://www.rambler.ru/dict/>
6. Мир энциклопедий. [Электронный ресурс] <http://www.encyclopedia.ru/>
7. Российская государственная библиотека. [Электронный ресурс].<http://www.rsl.ru>
8. Библиотека популярных текстов. [Электронный ресурс]. <http://www.saslib.ru>.

9.2. Технические средства и программное обеспечение

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том

числе отечественного производства

1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)
2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)
3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение)
4. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение)
5. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение)
6. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение)
7. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение)

8. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение)

9. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)

10. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение)

- мультимедийный проектор и экран; персональный компьютер с программным обеспечением: операционная система Windows 10; офисный пакет Microsoft Office 2019/2021, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint;

- учебная доска (маркерная).

9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

- Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства);

- <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа);

- электронно-библиотечные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; (URL: <https://www.biblio-online.ru/>).

- ЭБС Лань <https://e.lanbook.com>.

9.4. Материально-техническая база

Учебные аудитории для проведения:

занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Кабинеты и другие помещения:

Лингафонный кабинет;

Спортивный зал;

Фитнес-зал;

Зал тяжелой атлетики;

Библиотека;

Читальный зал;

Конференц-зал;

Актный зал