

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.В.06 Управление качеством

1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция	Результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-7 владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	научные основы управления качеством; методологические основы и принципы управления качеством; системы технического регулирования качества и современные направления обеспечения качества в современных условиях; навыки применения нормативно-технических документов при управлении качеством;	применять нормативно-технические документы при разработке и внедрении систем управления качеством; определять факторы, которые влияют на качество и определять уровень качества продукции; планировать корректирующие и предупреждающие действия для устранения выявленных несоответствий; анализировать существующие системы управления качеством и принимать меры по их совершенствованию; разрабатывать стратегию улучшения качества и применять методы по реализации принятой стратегии	основными методами оценки и обеспечения качества продукции; методикой определения эффективности управления качеством; специальной терминологией дисциплины

2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля) и ее место в структуре ОПОП ВО

2.1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина (модуль) относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО.

Период обучения по дисциплине (модулю) – 7-й семестр (очная форма обучения) / 8-й семестр (очно-заочная форма обучения) / 4-й курс (заочная форма обучения).

2.2. Объем дисциплины (модуля)

Виды учебной работы	Формы обучения		
	Очная	Очно-	Заочная

		<i>заочная</i>	
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72		
Контактная работа:	34	14	8
Занятия лекционного типа (лекции)	16	6	4
Занятия семинарского типа:	18	8	4
лабораторные работы	0	0	0
практические занятия	18	8	4
семинары	0	0	0
Промежуточная аттестация: зачет	0	0	4
Самостоятельная работа (СР)	38	58	60

2.3. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов				
		Контактная работа				СР
		Л	ЛР	ПЗ	С	
1.	Тема (раздел) 1. Теоретические и методологические основы управления качеством	4	0	0	0	8
2.	Тема (раздел) 2. Система управления качеством	4	0	6	0	10
3.	Тема (раздел) 3. Средства управления качеством	4	0	6	0	10
4.	Тема (раздел) 4. Оценка системы менеджмента качества	4	0	6	0	10

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов				
		Контактная работа				СР
		Л	ЛР	ПЗ	С	
1.	Тема (раздел) 1. Теоретические и методологические основы управления качеством	1	0	2	0	14
2.	Тема (раздел) 2. Система управления качеством	1	0	2	0	14
3.	Тема (раздел) 3. Средства управления качеством	2	0	2	0	15
4.	Тема (раздел) 4. Оценка системы менеджмента качества	2	0	2	0	15

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов				
		Контактная работа				СР
		Л	ЛР	ПЗ	С	
1.	Тема (раздел) 1. Теоретические и методологические основы управления качеством	1	0	0	0	15
2.	Тема (раздел) 2. Система управления качеством	1	0	1	0	15
3.	Тема (раздел) 3. Средства управления качеством	1	0	1	0	15
4.	Тема (раздел) 4. Оценка системы менеджмента качества	1	0	2	0	15

Примечания:

Л – лекции, ЛР – лабораторные работы, ПЗ – практические занятия, С – семинары, СР – самостоятельная работа.

2.4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1.	Тема (раздел) 1. Теоретические и методологические основы управления качеством	<p>Качество как объект управления. Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их.</p> <p>Объекты и субъекты управления качеством. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления</p> <p>Методологические основы управления качеством. Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях. Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, СОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий. Порядок проведения работ по сертификации систем качества. Основные принципы, структура и правила сертификации. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.</p>
2.	Тема (раздел) 2. Система управления качеством	<p>Понятие и сущность систем управления качеством. Комплексное управление качеством. Цель и задачи управления качеством. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла.</p>

		<p>Эволюция развития систем управления качеством. Развитие отечественных систем управления качеством продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения.</p> <p>Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества. Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. Основополагающие принципы систем качества.</p> <p>Современные направления развития систем управления качеством. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000. Сущность современных систем управления качеством. Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества.</p>
3.	Тема (раздел) 3. Средства управления качеством	<p>Простые инструменты качества. Лист сбора данных (контрольный листок), причинно - следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных.</p> <p>Новые средства управления качеством. Диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных).</p> <p>«Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигм» и его</p>

		использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества. Эффективность управления качеством. Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности управления качеством. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.
4.	Тема (раздел) 4. Оценка системы менеджмента качества	Оценка системы менеджмента качества Показатели оценки результативности системы менеджмента качества: финансовые результаты, оценка технического состояния оборудования, технологической подготовки, инженерных коммуникаций. Квалиметрия, основные принципы и процедуры. Предмет, содержание и структура квалиметрии. Понятие «показатель качества». Система показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества. Общие положения метрологии. Методы измерения качества и обеспечение точности измерений. Эталоны. Техническое регулирование. Технический регламент. Контроль в менеджменте качества. Общие задачи, средства, объекты и виды контроля. Выборочный контроль. Служба качества в организации. Сущность аудита качества. Проведение внутреннего аудита и его принципы. Сертификационный аудит и его этапы. Затраты на качество. Методы сбора данных о затратах на качество

3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) оформлен в приложении к настоящей рабочей программе дисциплины (модуля).

3.1. Текущий контроль успеваемости. Типовые оценочные средства и критерии оценивания

Контрольные вопросы и задания

Контролируемая тема (раздел)	Контрольные вопросы и задания
------------------------------	-------------------------------

<p>Тема (раздел) 1. Теоретические и методологические основы управления качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение термина качество. 2. Назовите виды показателей качества. 3. Перечислите виды контроля качества. 4. В чем сущность понятия «квалиметрия»? 5. Поясните определение понятия «уровень качества» 6. В чем особенность дифференциального и комплексного методов определения уровня качества? 7. Каковы особенности обеспечения качества на стадиях жизненного цикла продукции? 8. Назовите основы формирования системы сертификации России 9. Поясните сущность выборочного приемочного контроля. 10. Каковы формы мотивации улучшения качества? 11. В чем заключается сущность экспертного метода определения качества? 12. Какова основная цель создания систем управление качеством? 13. Каковы основные этапы развития систем управление качеством? 14. Назовите виды деятельности составляющие этапы «петли качества».
<p>Тема (раздел) 2. Система управления качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие международные и национальные организации по методической поддержке разработки систем управления качеством существуют? 2. Какова взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции, предприятий? 3. Назовите основные элементы систем управления качеством в соответствии со стандартами ГОСТ Р ИСО 9000. 4. Перечислите базовые принципы системы качества. 5. Назовите методологические основы управления качеством. 6. Дайте пояснение понятия «окружающая среда». 7. В чем особенность системы управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000? 8. Назовите элементы системы управление окружающей средой. 9. Назовите принципы всеобщего управления качеством (TQM). 10. Перечислите принципы Деминга и их применение в деятельности предприятий. 11. Каковы критерии идеального предприятия в соответствии с моделью ЕФУК? 12. Какова сущность применения системного анализа FMEA продукции? 13. Какова сущность применения системного анализа FMEA процесса?

	Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000.
Тема (раздел) 3. Средства управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем сущность диаграммы Парето? 2. В чем сущность диаграммы Исикавы? 3. В чем отличия обязательной и добровольной сертификации? 4. Каков порядок проведения сертификации систем качества? 5. Каков порядок применения простых средств управления качеством? 6. Какова особенность применения новых средств управления качеством? 7. В чем заключается сущность применения метода развития функции качества? 8. Каково значение работы кружков качества на предприятиях? 9. В чем заключается сущность комплексной оценки уровня качества? 10. Каковы виды потерь качества? 11. Какова структура информационных систем в управлении качеством процессов и продукции? 12. Какова структура информационных систем управления качеством услуг? 13. Каково значение информационных технологий в управлении качеством? 14. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.
Тема (раздел) 4. Оценка системы менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Показатели оценки результативности системы менеджмента качества: финансовые результаты, оценка технического состояния оборудования, технологической подготовки, инженерных коммуникаций. 2. Квалиметрия, основные принципы и процедуры. Предмет, содержание и структура квалиметрии. 3. Понятие «показатель качества». 4. Система показателей качества. 5. Уровень качества. 6. Классификация показателей качества. 7. Общие положения метрологии. 8. Методы измерения качества и обеспечение точности измерений. Эталоны. 9. Техническое регулирование. Технический регламент. 10. Контроль в менеджменте качества. 11. Общие задачи, средства, объекты и виды контроля. 12. Служба качества в организации. 13. Сущность аудита качества. Проведение внутреннего аудита и его принципы. 14. Сертификационный аудит и его этапы. 15. Затраты на качество. 16. Методы сбора данных о затратах на качество.

Темы докладов в виде презентации

1. Порядок проведения проверки систем управления качеством
2. Особенности системы управления качеством в сфере услуг

3. Направления деятельности Европейской организации по качеству.
4. Зарубежный опыт создания систем управления качеством.
5. Структура требований элементов системы качества.
6. Направления деятельности Европейского фонда управления качеством.
7. Опыт деятельности предприятий – участников конкурсов правительства России в области качества
8. Опыт деятельности отечественных предприятий, которые имеют систему качества.
9. Экономические аспекты повышения качества продукции.
10. Опыт управления качеством в США.
11. Опыт управления качеством в Японии.
12. Новые средства управления качеством.
13. Участие России в деятельности международных организациях по качеству.
14. Опыт управления качеством в Европейских странах.
15. Анализ факторов, влияющих на качество процессов и продукции.
16. Диаграмма последовательности действий выполнения процессов
17. Причинно-следственная диаграмма анализа влияния факторов на качество продукции.
18. Метод развития функции качества.
19. Система анализа возможности и влияния несоответствий.
20. Применение концепции «шесть сигм» в управлении качеством.
21. Потери качества для разных объектов управления.
22. основополагающие принципы систем качества.
23. Европейская модель совершенствования СФУК (Европейского фонда управления качеством).
24. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.
25. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.
26. Программы улучшения качества.
27. Метод развития функции качества (QFD - Quality Function Deployment).
28. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества.
29. Контрольные карты как инструмент статистического контроля качества.
30. Применения системного анализа FMEA продукции.
31. Современные проблемы повышения качества товаров и услуг, направления их решения в сфере производства и предоставления услуг.
32. Системы управления качеством согласно международным стандартам ИСО серии 9000.
33. Управление качеством в сфере услуг.
34. Оценка уровня качества продукции.
35. Порядок проведения сертификации систем качества.

Тестирование (примеры тестовых заданий)

1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции?

1. управление качеством;
2. всеобщее управление качеством;
3. сертификация;
4. стандартизация;
5. метрология.

2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика?

1. свойство;
2. принцип;
3. закон;
4. характеристика;
5. потребность.

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

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

4. 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.

5. Какое место в мире занимала Россия по уровню качества жизни населения в 1994 г.?

1. 1;
2. 6;
3. 27;
4. 37;

6. На какой стадии формируется качество продукции?

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

7. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?

1. потребителя;

2. руководства предприятия;
 3. вышестоящего органа управления;
 4. министерства;
 5. Госстандарта РФ.
8. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?
1. механика;
 2. логика;
 3. квалиметрия;
 4. маркетинг;
 5. электроника.
9. 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.
10. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?
1. аналогичной продукцией других предприятий;
 2. проектными данными;
 3. стандартами предприятия;
 4. контрольным образцом;
 5. эталоном (стандартом).
11. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?
1. два;
 2. три;
 3. четыре;
 4. пять;
 5. шесть.
12. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?
1. 10;
 2. 11;
 3. 12;
 4. 13;
 5. 14.
13. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:
1. анализе;
 2. планировании;
 3. прогнозировании;

4. маркетинге;
5. проектировании.

14. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?

1. пять;
2. семь;
3. десять;
4. двенадцать;
5. пятнадцать.

15. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?

1. технологичного;
2. дорогого;
3. менее трудоемкого;
4. пользующегося спросом;
5. на который разработана техническая документация.

16. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара?

1. паспорта;
2. рекламации;
3. спецификации;
4. чертежа;

гарантии изготовителя.

17. Как называется фигура в международном бизнесе, по форме похожая на бывший «Знак качества»?

1. Мавзолей;
2. Акрополь;
3. Эйфелева башня;
4. Пентагон;
5. слоновий бивень.

18. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

1. система бездефектного труда;
2. научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
3. кружки качества;
4. комплексная система управления качеством;
5. бездефектное изготовление продукции.

19. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?

1. пять;
2. шесть;
3. семь;
4. восемь;
5. девять.

20. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

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

Оценивание студента во время текущего контроля успеваемости

Ответ на учебном занятии семинарского типа и на контрольные вопросы

Оценка	Критерии оценки ответа на учебном занятии семинарского типа и на контрольные вопросы
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Подготовка реферата (в т. ч. доклада в виде презентации) и его защита

Критерии оценки реферата (в т. ч. доклада в виде презентации):

- 1) соответствие содержания презентации её теме, полнота раскрытия темы (оценка того, насколько содержание соответствует заявленной теме и в какой мере тема раскрыта автором);
- 2) актуальность использованных источников (оценка того, насколько современны (по годам выпуска) источники, использованные при выполнении работы);
- 3) использование профессиональной терминологии (оценка того, в какой мере в работе отражены профессиональные термины и понятия, свойственные теме работы);
- 4) наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументированно выражено отношение автора к теме письменной работы);

- 5) качество исходного материала, который использован (аналитический анализ прочитанной литературы, лекций, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- 6) качество обработки имеющегося исходного материала, его организация;
- 7) аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в докладе проблемами).

По каждому критерию обучающиеся оценивают работу и проставляют баллы от 0 до 5, итоговая оценка рассчитывается как средний бал по всем критериям.

Тестирование (в т. ч. тренировочном и тренинг-тесте)

Критерии оценки ответов на тестировании (в т. ч. тренировочном и тренинг-тесте)

- от 0 до 39 % верных ответов на вопросы – не зачтено;
- от 40 до 100 % верных ответов на вопросы – зачтено.

3.2. Промежуточная аттестация. Типовые оценочные средства и критерии оценивания

Вопросы (задания) к промежуточной аттестации

1. Сущность качества как философской категории.
2. Сущность понятия «потребность».
3. Качество, ценность и стоимость товара.
4. Сущность качества как экономической категории.
5. Сущность качества как технической категории.
6. Содержание понятия «качество жизни».
7. Сущность понятия «качество продукции» согласно ГОСТ 15467-79, ГОСТ Р ИСО 9000-2001 и Х.Д. Харрингтону.
8. Содержание понятий «продукция», «услуга», «работа», «потребитель», «поставщик».
9. Содержание понятий «требование», «планирование качества», «градация»
10. Общие факторы, влияющие на требования к качеству и удовлетворение требований к качеству.
11. Философия качества как важнейшая составная часть современного предпринимательства.
12. Содержание понятий «Кайри», «Кайзен»
13. Содержание понятий «управление качеством», «обеспечение качества», «улучшение качества».
14. Базовые принципы управления качеством.
15. «Цепная реакция» по Э. Демингу.
16. Организационно-технологические методы и процессы регулирования качества и их компоненты.
17. «Петля качества»: сущность, составляющие, особенность.
18. Сущность и основные функции TQM.
19. Международные стандарты ИСО серии 9000-2000.
20. Содержание «процессного подхода» в управлении качеством.
21. Этапы реализации систем управления качеством в организации.

22. Диаграмма Парето: принципы построения, область использования.
23. Диаграмма Исикава: принцип построения, область применения.
24. Контрольные карты Шухарта: сущность, назначение.
25. Содержание понятий «стандартизация» и «взаимозаменяемость».
26. Содержание понятия «технический регламент», виды технических регламентов.
27. Документы в области стандартизации.
28. Содержание понятий «симплификация», «унификация», «типизация».
29. Основные цели, объекты и виды сертификации продукции.
30. Принципы и этапы проведения сертификации систем качества.
31. Руководящие принципы ООН в защиту интересов потребителей.
32. Защита прав потребителей в России, закон РФ «О защите прав потребителей»
33. Метрология как наука, содержание понятия «измерение».
34. Единство измерений, виды и значения эталонов.
35. Основные принципы квалиметрии.
36. Содержание понятия «показатель качества продукции» согласно ГОСТ15467-79.
37. Методы измерения качества продукции.
38. Основные задачи технического контроля в организации.
39. Объекты технического контроля.
40. Критерии качества продукции.
41. Бенчмаркинг: сущность, назначение.
42. Классификация затрат на построение системы качества в организации.
43. Классификация информационного ресурса о качестве.
44. Штриховое кодирование и знаки особой маркировки продукции.
45. Основные организационные принципы аудита качества, виды аудита качества.
46. Стадии проведения аудита качества.
47. Формы мотивации высококачественного труда.
48. Основные идеи и задачи, решаемые в кружках качества.
49. Качество продукции как категории социальной ответственности бизнеса.
50. Качество продукции в стандарте социальной ответственности бизнеса (SA 8000).

Оценивание студента на промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка зачета	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины (модуля), владеет основными понятиями дисциплины (модуля), знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике. Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Незачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины (модуля).

Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Издания электронных библиотечных систем (печатные издания литературы) и электронно-образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

4.1.1. Основная литература

1. Джеймс Р. Эванс Управление качеством: учебное пособие / Джеймс Р. Эванс— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065>. — ЭБС «IPRbooks».
2. Габдукаева Л.З. Управление качеством: учебное пособие / Габдукаева Л.З., Китаевская С.В., Никитина Е.В., Решетник О.А.— К.: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. 204 с.— <http://www.iprbookshop.ru/63513>. — ЭБС «IPRbooks».

4.1.2. Дополнительная литература

1. Герасимов Б.И. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Герасимов Б.И., Герасимова Е.Б., Евсейчев А.И., Злобин Э.В., Колмыков С.А., Лукашина Ю.Ю., Румянцев Е.К., Сизикин А.Ю., Соседов Г.А., Спиридонов С.П.— Т.: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914>. — ЭБС «IPRbooks».
2. Опфер Е.А. Управление качеством образования: учебное пособие / Опфер Е.А., Сахарчук Е.И., Сергеева Е.В., Улановская К.А., Чандра М.Ю.— В.: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2016. 122 с. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58328>. — ЭБС «IPRbooks».
3. Куприянов А.В. Управление безопасностью и качеством пищевой продукции: учебное пособие / Куприянов А.В., Гарельский В.А.— О.: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61896>. — ЭБС «IPRbooks».

4.1.3. Электронные образовательные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП.

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/>.

2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
4. Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
6. СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru/>.

4.3. Оборудование и технические средства обучения

Для реализации дисциплины (модуля) используются специальные помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы приведенными ниже специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для обеспечения интерактивных методов обучения для чтения лекций требуется учебная аудитория с мультимедиа-оборудованием (компьютер и проектор, возможен вариант с интерактивной доской). Для проведения занятий семинарского типа возможно использование учебных аудиторий со специальным расположением столов и стульев.

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки к занятиям (компьютеры с лицензионным программным обеспечением согласно п. 4.4 и доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», поисковые системы, профессиональные базы данных и информационные справочные системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно п. 4.2).

Для подготовки к занятиям студентам обеспечен доступ к библиотеке ЧОУ ВО АУП (в т. ч. электронную библиотечную систему IPRbooks (ЭБС IPRbooks) и помещениям для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП и электронную библиотечную систему IPRbooks (ЭБС IPRbooks).

В ЧОУ ВО АУП оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП, профессиональным базам данных и информационным

справочным системам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно п. 4.2.

Обучение по программе возможно с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к ним обеспечивается с помощью электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП. Доступ осуществляется по персональным логину и паролю студента, предоставляемым администрацией ЧОУ ВО АУП.

Для проведения учебных занятий используются компьютерные классы или обычные учебные аудитории, оборудованных компьютерной техникой с установленных на ней лицензионным программным обеспечением (п. 4.4).

Для проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) учебные аудитории ЧОУ ВО АУП оснащаются ниже следующим оборудованием и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- 1) специализированная мебель: столы для обучающихся, стулья, доска меловая, доска маркерная; рабочее место преподавателя;
- 2) технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: видеопроектор, экран настенный, компьютер преподавателя с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- 3) наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине (модуля): тематические настенные плакаты:
 - «Классическая концепция организационных полномочий»
 - «Кривая производственных возможностей и экономический рост»

Помещение для самостоятельной работы

- 1) специализированная мебель: столы для самостоятельной работы обучающихся, стулья для обучающихся;
- 2) технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: компьютеры для самостоятельной работы обучающихся с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП, принтер.

4.4. Комплект лицензионного программного обеспечения

Для реализации дисциплины (модуля) ЧОУ ВО АУП обеспечена ниже следующим необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- 1) лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office;
- 2) лицензионный ПП «1С: Предприятие»;
- 3) лицензионные программы для ЭВМ «Statistica Basic 10 for Windows Ru»;

4) СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru/>.

5. Методические материалы (рекомендации) обучающимся

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, занятия семинарского типа).

Занятия семинарского типа по дисциплине (модулю) предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п. 3.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, так как:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекциям

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по рекомендуемым учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые Вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к занятиям семинарского типа

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов.
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Необходимо учесть, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины (модуля) в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям познакомьтесь с темой, обратите внимание на рассмотрении данной темы в курсе лекций. Если тема на лекции не рассматривалась, изучите предлагаемую литературу (это позволит Вам

найти ответы на теоретические вопросы). После этого приступайте к выполнению практических заданий.

Самостоятельная работа

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать педагогическую копилку, которую можно использовать как при прохождении педагогической практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

Выполнение рефератов (в т. ч. докладов с презентацией)

Реферат предусматривает углубленное изучение дисциплины (модуля), способствует развитию навыков самостоятельной работы с литературными источниками.

Реферат – краткое изложение в письменном виде содержания учебно-научного труда по предоставленной теме. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа, где обучающийся раскрывает суть исследуемой проблемы с элементами анализа по теме реферата. Приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблемы темы реферата. Содержание реферата должно быть логичным, изложение материала носить проблемно-тематический характер.

Объем реферата может колебаться в пределах 15-20 печатных страниц. Основные разделы: оглавление (план), введение, основное содержание, заключение, список литературы.

Текст реферата должен содержать следующие разделы:

- титульный лист с указанием: названия вуза, кафедры, темы реферата, ФИО автора и ФИО преподавателя – куратора;
- введение, актуальность темы;
- основной раздел;
- заключение (анализ результатов литературного поиска); выводы;
- библиографическое описание, в том числе и интернет-источников, оформленное по ГОСТ 7.1 – 2003; 7.80 – 2000;
- список литературных источников должен иметь не менее 10 библиографических названий, включая сетевые ресурсы.

Текстовая часть реферата оформляется на листе следующего формата:

- отступ сверху – 2 см; отступ слева – 3 см; отступ справа – 1,5 см; отступ снизу – 2 см;
- шрифт текста: Times New Roman, высота шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5, выступ первой строки (в основном тексте) – 1,25;
- нумерация страниц – снизу листа справа. На первой странице номер не ставится.

Реферат должен быть выполнен грамотно с соблюдением культуры изложения. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет).

Подготовка к промежуточной аттестации

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине (модулю). Попытки освоить дисциплину (модуль) в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к промежуточной аттестации по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры практики, иллюстрирующие теоретические положения.

В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины (модуля),
- перечнем знаний и умений, которыми должен владеть студент,
- тематическими планами лекций, семинарских занятий,
- учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов (заданий) к промежуточной аттестации.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине (модулю). Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину (модуль) и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по подготовке к занятиям семинарского типа, по организации самостоятельной работы, по курсовому проектированию разработаны и утверждены в установленном порядке и являются составной частью основной профессиональной образовательной программой высшего образования (приложением), в которую входит настоящая рабочая программа дисциплины (модуля).

6. Особенности обучения по дисциплине (модулю) для инвалидов и лиц с ОВЗ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется ЧОУ ВО АУП с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях. В ЧОУ ВО АУП созданы специальные условия для получения высшего образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с разделом III Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года № 301.

Учебные корпуса ЧОУ ВО АУП обеспечены беспрепятственным доступом обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в учебные и иные помещения, расположенные на 1-м этаже здания.

Возможность доступа к помещениям 2-го и последующего этажей обеспечена наличием специального мобильного подъемника, размещаемого у лестничных пролетов.

На первом этаже располагаются следующие помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

- аудитория для индивидуального обучения инвалидов любых категорий, оснащенная необходимым специальным оборудованием;
- специально оборудованный туалет для инвалидов;
- специально оборудованная комната для приема пищи.

Обеспечен доступ к библиотеке и помещению приемной комиссии.

При входе в здание находится таблица с наименованием ЧОУ ВО АУП и режимом работы, выполненная шрифтом Брайля, а также тактильная мнемосхема с изображением пути следования до зоны оказания образовательных услуг.

Имеется возможность подъезда ко входу автомобильного транспорта. На прилегающей к зданию территории обозначены места для парковки автомобильного транспорта для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для обеспечения условий обучения и нахождения на территории ЧОУ ВО АУП лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, помещения ЧОУ ВО АУП оснащены также следующим оборудованием:

- 1) оформление входной группой тактильными пластиковыми пиктограммами с защитным покрытием «Доступность для инвалидов всех категорий» (150x150мм); «Проход с собакой поводырём» (150x150мм); «Вход в помещение» (150x150мм); «Выход из помещения» (150x150мм);
- 2) обозначения пути движения к зоне предоставления образовательных услуг и иным необходимым помещениям посредством тактильных пластиковых пиктограмм с защитным покрытием «Направление движения, поворот» (150x150мм), а также посредством тактильной напольной плитки на протяжении всего пути следования (Пвх, 300x300мм, высота рифа 5мм, подосновы 2 мм (полосы));
- 3) обозначение необходимых помещений тактильными пластиковыми пиктограммами с защитным покрытием «Туалет для инвалидов» (150x150мм); «Буфет» (150x150мм);
- 4) обозначение кабинетов пластиковыми тактильными табличками с текстом, выполненным азбукой Брайля, «Библиотека» (Пвх 3мм, монохром, 70x270мм); «Приемная комиссия» (Пвх 3мм, монохром, 70x270мм);
- 5) оснащение входа в институт и специально оборудованных помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

- приемным устройством вызова Тифловывзов ПС-1099 с установкой в помещениях тактильных кнопок вызова БК-51 (дальность – 100 м);
- б) размещение на первом этаже здания светодиодного табло с бегущей строкой для дублирования справочной информации (240x104 0мм, красное свечение);
 - 7) размещение в кабинете индивидуального обучения инвалидов портативной индукционной звукоусиливающей системы VERT-1А;
 - 8) оснащение кабинета индивидуального обучения инвалидов карманными увеличителями (увеличение 7х, материал пластик);
 - 9) оснащение компьютера, предназначенного для работы инвалидов, тактильным набором для маркировки клавиатуры;
 - 10) размещение специальных наклеек для маркировки дверных проемов (желтые круги, d=200мм);
 - 11) установка светового маяка для обозначения входа на этаж;
 - 12) установка тактильного стенда с информацией об ЧОУ ВО АУП, выполненной азбукой Брайля (470x610мм, настенное крепление);
 - 13) установка в кабинете индивидуального обучения инвалидов специального программного обеспечения открытого доступа: Microsoft Windows, Центр специальных возможностей, Экранная лупа, Экранный диктор, Экранная клавиатура; экранная лупа OneLoupe; речевой синтезатор «Голос».