

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета

профессор К.Э. Тюпаков
«23» марта 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным профессиональным образовательным программам высшего образования)

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность

Экономика предприятий и организаций
(программа академического бакалавриата)

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная и заочная

**Краснодар
2020**

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 12 ноября 2015 г. № 1327.

Автор:
канд. социол. наук, доцент



И.П. Бандурина

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры управления и маркетинга от 16 марта 2020 г., протокол № 14.

Заведующий кафедрой
д-р экон. наук, профессор



А.В. Толмачев

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета от 23 марта 2020 г., протокол № 17.

Председатель
методической комиссии
д-р экон. наук, профессор



А.В. Толмачев

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
канд. экон. наук, доцент



Е.А. Шибанихин

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов комплекса знаний о категории качества как объекта управления, методологических основах управления качеством продукции и услуг.

Задачи:

- изучение теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции и услуг;
- обеспечение качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО;
- обеспечение эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-11 - способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;

ДПК-8 – способность формировать современные системы управления качеством, затратами, финансами, персоналом и обеспечения конкурентоспособностью организаций

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению» 38.03.01 Экономика, направленность подготовки «Экономика предприятий и организаций».

4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	65	11
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	64	10
— лекции	36	4
— практические (лабораторные)	28	6
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа	43	97
в том числе:		
— курсовая работа (проект)	-	-
Итого по дисциплине	108	108

5. Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на очном отделении на 3 курсе в 6 семестре.

На заочном отделении на 4 курсе в 8 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов-ви трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Качество как экономическая категория управления. Эволюция подходов к управлению качеством 1. Понятие качества. Качество как объект управления 2. Понятие управляющей системы 3. Основные концепции менеджмента качества. 4. Эволюция подходов к управлению качеством в России .	ДПК-8 ПК-11	3	4	4	5
2.	Международные стандарты ISO серии 9000 1. Структура базовых стандартов ISO	ДПК-8 ПК-11	3	4	4	5

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студенто- ви трудоемкость (в часах)		
				Лек- ции	Практические занятия	Самостоя- тельная работа
	серии 9000. 2.Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000. 3.Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества. 4.Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.					
3.	Этапы развития систем качества 1.Основополагающие этапы развития систем качества в мире. 2.Звезды качества.	ДПК-8 ПК-11	3	4	2	3
4.	Основы механизмов управления качеством 1.Понятие системы качества. 2.Механизм управления качеством. Контроль качества . 3.Текущее управление качеством. 4.Контроль качества.	ДПК-8 ПК-11	3	4	4	5
5.	Международные организации по стандартизации и качеству продукции 1.Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества. 2.Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира. 3..Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.	ДПК-8 ПК-11	3	4	2	5
6.	Инновации и управление качеством 1.Общие сведения о системе управления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации.. 3.Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии. 4.Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях .	ДПК-8 ПК-11	3	4	4	5
7.	Сквозное управление качеством продукции 1.Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла.. 2.Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3.Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ДПК-8 ПК-11	3	4	2	5
8.	Сертификация продукции	ДПК-8	3	4	4	5

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	1. Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3. основополагающие документы в области сертификации.	ПК-11				
9.	Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях . 1. Международная сертификация. 2. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факто повышения конкурентоспособности предприятий. 3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители. 4. Сертификация услуг.	ДПК-8 ПК-11	3	4	2	5
Внеаудиторная работа						
Итого				36	28	43

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Качество как экономическая категория управления. Эволюция подходов к управлению качеством 1. Понятие качества. Качество как объект правления 2. Понятие управляющей системы 3. Основные концепции менеджмента качества. 4. Эволюция подходов к управлению качеством в России.	ДПК-8 ПК-11	8	2	2	10
2.	Международные стандарты ISO серии 9000 1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. 2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000.	ДПК-8 ПК-11	8			10

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая са- мостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Самостоя- тельная работа
	3.Интеграция задач обеспечения ка- чества с задачами бизнеса и интере- сами общества. 4.Роль стандартов ИСО 9000 в разви- тии менеджмента качества.					
3.	Этапы развития систем качества 1.Основополагающие этапы разви- тия систем качества в мире. 2.Звезды качества.	ДПК-8	8			10
4.	Основы механизмов управления ка- чеством 1.Понятие системы качества. 2.Механизм управления качеством. Контроль качества . 3.Текущее управление качеством. 4.Контроль качества.	ДПК-8 ПК-11	8			10
5.	Международные организации по стандартизации и качеству продук- ции 1.Развитие международных органи- заций и их роль на становление эта- лонов качества. 2.Место и значение международных организаций в становлении стандар- тизации мира. 3..Сотрудничество России с между- народными организациями по стан- дартизации и качеству продукции.	ДПК-8 ПК-11	8			10
6.	Инновации и управление качеством 1.Общие сведения о системе управ- ления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации. 3.Организация процесса внедрения нового оборудования на предпри- ятии. 4.Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях .	ДПК-8 ПК-11	8			10
7.	Сквозное управление качеством про- дукции 1.Управление качеством на произ- водственных стадиях жизненного цикла.. 2.Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3.Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ДПК-8 ПК-11	8			10
8.	Сертификация продукции	ДПК-8	8		2	14

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	1. Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3. основополагающие документы в области сертификации.	ПК-11				
9.	Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях. 1. Международная сертификация. 2. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факто повышения конкурентоспособности предприятий. 3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители. 4. Сертификация услуг.	ДПК-8 ПК-11	8	2	2	13
Внеаудиторная работа						
Итого			4	6		97

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Управление качеством: метод. рекомендации/сост. П. В. Михайлушкин, Ю. А. Чугаева – Краснодар: КубГАУ, 2019. – 56 с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR_Upravlenie_kachestvom_513955_v1_PDF

2. Толмачёв А. В. Управление качеством : учебник / А. В. Толмачёв, И. И. Саенко. – Краснодар : КубГАУ, 2017. – 157 с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/123/Uchebnik_Upravlenie_kachestvom_.Saenko.pdf

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП
	ПК-11 - способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом кри-

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП
териев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	
4	Менеджмент
5	Самоменеджмент
5	Управленческие решения
6	Логистика
6	Производственная стратегия предприятия агропромышленного комплекса
6	<i>Управление качеством</i>
6	Теория организации
7	Производственный менеджмент
7	Документирование управленческой деятельности
7	Управление организациями и предприятиями агропромышленного комплекса
8	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ДПК-8 - способность формировать современные системы управления качеством, затратами, финансами, персоналом и обеспечения конкурентоспособностью организаций	
5	Коммерческая деятельность предприятия (организации)
6	<i>Управление качеством</i>
6	Теория организации
6	Управление затратами предприятия (организации)
7	Финансовый менеджмент
8	Управление персоналом
8	Стратегический менеджмент
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ПК-11 - способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий					
Знать: основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции и услуг;	Фрагментарное представление об основах и современной практике управления и обеспечения качества про-	Неполные представления об основах и современной практике управления и обеспечения качества про-	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах и современной прак-	Сформированные систематические представления об основах и современной практике управления и обеспе-	Контрольные работы, рефераты, тесты, вопросы и задания для проведения зачета

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
роль управления качеством как фактора повышения экономических результатов деятельности; основные показатели и критерии управления качеством, методы калькуляции и статистические методы управления качеством, а также метрологию и стандартизацию	дукции и услуг; роли управления качеством как фактора повышения экономических результатов деятельности; основных показателях и критериях управления качеством, методах калькуляции и статистических методах управления качеством, а также метрологии и стандартизации	и услуг; роли управления качеством как фактора повышения экономических результатов деятельности; основных показателях и критериях управления качеством, методах калькуляции и статистических методах управления качеством, а также метрологии и стандартизации	тике управления и обеспечения качества продукции и услуг; роли управления качеством как фактора повышения экономических результатов деятельности; основных показателях и критериях управления качеством, методах калькуляции и статистических методах управления качеством, а также метрологии и стандартизации	чения качества продукции и услуг; роли управления качеством как фактора повышения экономических результатов деятельности; основных показателях и критериях управления качеством, методах калькуляции и статистических методах управления качеством, а также метрологии и стандартизации	
Уметь: использовать методологическую базу управления качеством для анализа рисков и их последствий, а также анализировать различные показатели и критерии управления качеством с целью формирования и аргументирования возможных вариантов принятия управленческих решений;	Фрагментарное умение использовать методологическую базу управления качеством для анализа рисков и их последствий, а также анализировать различные показатели и критерии управления качеством с целью формирования и аргументирования возможных вариантов принятия управленческих реше-	Несистематическое применение умений использовать методологическую базу управления качеством для анализа рисков и их последствий, а также анализировать различные показатели и критерии управления качеством с целью формирования и аргументирования возможных вариантов принятия управ-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать методологическую базу управления качеством для анализа рисков и их последствий, а также анализировать различные показатели и критерии управления качеством с целью формирования и аргументирования возможных ва-	Успешное и систематическое владение навыками использовать методологическую базу управления качеством для анализа рисков и их последствий, а также анализировать различные показатели и критерии управления качеством с целью формирования и аргументирования возможных вариантов принятия	

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
использовать современные концепции менеджмента качества, систематизировать и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	ний; использовать современные концепции менеджмента качества, систематизировать и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	ленческих решений; использовать современные концепции менеджмента качества, систематизировать и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	риантов принятия управленческих решений; использовать современные концепции менеджмента качества, систематизировать и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	управленческих решений; использовать современные концепции менеджмента качества, систематизировать и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	
Владеть: методиками критической оценки вариантов управленческих решений и обоснования их совершенствования с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;	Отсутствие навыков владения методиками критической оценки вариантов управленческих решений и обоснования их совершенствования с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;	Фрагментарное владение методиками критической оценки вариантов управленческих решений и обоснования их совершенствования с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;	В целом успешное, но несистематическое владение методиками критической оценки вариантов управленческих решений и обоснования их совершенствования с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;	Успешное и систематическое владение методиками критической оценки вариантов управленческих решений и обоснования их совершенствования с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;	
ДПК-8- способностью формировать современные системы управления качеством, затратами, финансами, персоналом и обеспечения конкурентоспособностью организаций					
Знать: базовые предпосылки и проблемы формирования системы менеджмента качества ор-	Фрагментарное представление о базовых предпосылках и проблемах формирования системы ме-	Неполные представления о базовых предпосылках и проблемах формирования системы менеджмента	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о базовых предпосылках	Сформированные систематические представления о базовых предпосылках и проблемах формирова-	Контрольные работы, рефераты, тесты, вопросы и задания для проведения зачета

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ганизации; модели современных систем управления качеством; влияние современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке СМК организации; этапы разработки СМК в организации; организационные, экономические, социально-психологические, технологические и экспертные методы управления качеством; основные положения, элементы и модель СМК организации;</p>	<p>неджмента качества организации; моделях современных систем управления качеством; влиянии современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке СМК организации; этапах разработки СМК в организации; организационных, экономических, социально-психологических, технологических и экспертных методах управления качеством; основных положениях, элементах и моделях СМК организации;</p>	<p>качества организации; моделях современных систем управления качеством; влиянии современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке СМК организации; этапах разработки СМК в организации; организационных, экономических, социально-психологических, технологических и экспертных методах управления качеством; основных положениях, элементах и моделях СМК организации;</p>	<p>и проблемах формирования системы менеджмента качества организации; моделях современных систем управления качеством; влиянии современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке СМК организации; этапах разработки СМК в организации; организационных, экономических, социально-психологических, технологических и экспертных методах управления качеством; основных положениях, элементах и моделях СМК организации;</p>	<p>ния системы менеджмента качества организации; моделях современных систем управления качеством; влиянии современных тенденций менеджмента качества и стандартизации на формирование подходов к разработке СМК организации; этапах разработки СМК в организации; организационных, экономических, социально-психологических, технологических и экспертных методах управления качеством; основных положениях, элементах и моделях СМК организации;</p>	
<p>Уметь: осуществлять комплекс подготовительных мероприятий по разработке СМК; оценивать результатив-</p>	<p>Фрагментарное умение осуществлять комплекс подготовительных мероприятий по разработке СМК; оценивать</p>	<p>Несистематическое приращение умение осуществлять комплекс подготовительных мероприятий по разработке СМК;</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение осуществлять комплекс подготовительных мероприятий</p>	<p>Успешное и систематическое умение осуществлять комплекс подготовительных мероприятий по разработке СМК;</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ность и эффективность СМК; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;	результативность и эффективность СМК; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;	оценивать результативность и эффективность СМК; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;	по разработке СМК; оценивать результативность и эффективность СМК; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;	оценивать результативность и эффективность СМК; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;	
Владеть: методами постановке целей в области качества и выбору путей их достижения; основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества	Отсутствие навыков владения методами постановке целей в области качества и выбору путей их достижения; основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества	Фрагментарное владение методами постановке целей в области качества и выбору путей их достижения; основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества	В целом успешное, но несистематическое владение методами постановке целей в области качества и выбору путей их достижения; основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества	Успешное и систематическое владение методами постановке целей в области качества и выбору путей их достижения; основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества	

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Темы рефератов

1. Актуальность проблемы управления качеством в условиях рыночной экономики.
2. Эволюция управления качеством
3. Современная концепция менеджмента качества TQM.
4. Место TQM в системе менеджмента предприятия.
5. Подходы к управлению затратами на качество.
6. Конкурентоспособность и качество.
7. Современные методы обеспечения качества
8. Система стандартов ИСО.
9. Особенности сертификации и управления качеством в сфере услуг населению.
10. Повышение качества продукции – один из основных критериев эффективности протекания инновационных процессов на промышленном предприятии.
11. Управление качеством в контексте инноваций
12. Становление и развитие менеджмента качества
13. Сертификация систем менеджмента в международных организациях.
14. Понятие и жизненный цикл новой продукции, этапы внедрения нового продукта на рынок.
15. Сущность процессов стандартизации; нормативно-правовое регулирование управления качеством продукции.
16. Основные критерии оценки инновационного проекта.
17. Эволюция подходов к управлению качеством в России
18. Основные концепции менеджмента качества. Концепция управления качеством в ходе изготовления продукции.
19. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством.
20. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего менеджмента качества.
21. Контроль качества инновационной продукции
22. Управление качеством на стадиях жизненного цикла продукции
23. Особенности управления качеством продукции на предприятиях АПК

24. Причины появления национальных премий за качество, их роль в моральном и материальном стимулировании высокого уровня качества.
25. Виды национальных премий за качество, методика их формирования. Российская премия за качество.
26. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
27. Процесс управления качеством.
28. Специальные функции управления качеством.
29. Система управления качеством продукции
30. Возможности и эффективность информационных систем обеспечения
31. Система углубленных знаний (ProfoundKnowledge) для понимания и практического применения TQM.
32. Параметры качества руководителя, владеющего глубокими знаниями
33. Системы ProfoundKnowledge. Инструменты руководителя по управлению качеством.
34. Круг качества Деминга.
35. Сущность, роль и значение Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).
36. Российские службы стандартизации
37. Государственная система стандартизации (ГСС)
38. Основные категории нормативных документов по стандартизации, действующие в Российской Федерации
39. Задачи службы стандартизации предприятия
40. Международная организация по стандартизации (ИСО) и Международная электротехническая комиссия (МЭК), состав, структура и методология деятельности.
41. Статус международных стандартов, порядок и формы их применения.
42. Деятельность Европейской экономической комиссии ООН (ЕОК ООН) в области стандартизации.
43. Региональная система стандартизации стран Европейского экономического сообщества (ЕЭС).
44. Технические директивы ЕЭС и евростандарты
45. Этапы и цели оценки качества продукции. Оценка проектированно-го качества продукции
46. Оценка качества изготовления продукции:
47. Оценка качества в эксплуатации (потреблении)
48. Показатели конструктивные, функциональной и технической эффективности
49. Контроллинг как эффективная форма управления качеством
50. Служба ОТК и ее функции
51. Технический контроль качества продукции.
52. Виды технического контроля.
53. Статистический контроль качества продукции. Контрольная карта.

54. Статистический контроль качества продукции. Диаграммы Парето.
55. Статистическое регулирование технологического процесса.
56. Входной контроль качества продукции.
57. Система профилактики брака на предприятии
58. Сертификация продукции, ее сущность и содержание.
59. Организационно-методические принципы сертификации
60. Становление и развитие российской сертификации.
61. Закон «О защите прав потребителей».
62. Закон «О сертификации продукции и услуг».
63. Экономическая эффективность стандартизации и сертификации.

Задания для контрольной работы

Контрольная работа №1

1. Экономические проблемы качества.
2. Сертификация систем качества и производства.
3. Анализ и учет затрат на качество продукции.

Контрольная работа №2

1. Значение повышения качества.
2. Контроль качества.
3. Международная практика сертификации.

Контрольная работа №3

1. Планирование и стимулирование качества продукции
2. Значение стандартизации.
3. Экономическая эффективность стандартизации и сертификации.

Кейс «Применение базовых принципов управления качеством»

Цель задания – практическое применение базовых принципов системы управления качеством.

План работы:

1. Представление задания в зависимости от специфики деятельности организации и поиск ответа на вопросы, как может быть реализован принцип и к чему приведет реализация принципа.
2. Разбивка учебной группы на несколько подгрупп по 1-3 человека.
3. Выбор вида деятельности для малого предприятия.

4. Выполнение работы и представление ее результатов в виде таблицы.

Виды работ:

1. Выпуск спортивного инвентаря.
2. Выпуск мебели.
3. Производство канцелярских товаров.
4. Выпуск спортивного инвентаря.
5. Услуги кафе.
6. Прачечные услуги.
7. Ремонт бытовой техники.
8. Медицинские услуги
9. И др.

Студентам необходимо представить основные принципы управления качеством организации, способы их достижения и ожидаемые результаты.

Ситуационные задачи

Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony.

«Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, что установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«Как бы вы ни были хороши и удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать членами их семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать, как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта и российской действительности».

Тесты

1. Качество товара (услуги) – это ...

- а) совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять
- б) способность полностью удовлетворить ожидания потребителя
- в) способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям
- г) соответствие описанию.

2. Первая версия международных стандартов ИСО 9000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

3. Первая версия международных стандартов ИСО 14000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

4. Международные стандарты принимаются:

- а) агентством по техническому регулированию и метрологии;
- б) национальными органами по стандартизации;
- в) международной организацией по стандартизации.

5. Ответственность за эффективное функционирование системы качества возлагается:

- а) на руководителя предприятия;
- б) на всех сотрудников;
- в) на начальника отдела технического контроля.

6. В настоящее время наиболее эффективной моделью качества является:

- а) модель TQM;
- б) модель Джурана;
- в) модель Фейгенбаума.

7. К управлению качеством существуют два подхода:

- а) процессный;
- б) циклический;
- в) типовой;
- г) системный.

8. Потребительская стоимость — это:
- а) полезность вещи;
 - б) рыночная стоимость;
 - в) денежный эквивалент;
 - г) сумма, которую готовы заплатить потребители.

9. Систематический, независимый документированный процесс получения фактов или другой информации (в целях определения степени соответствия качества продукции) и другими требованиями стандартов в области качества:

- а) аудит качества;
- б) квалиметрия;
- в) бенчмаркинг;
- г) политика в области качества.

10. Петля качества – это:

- а) совокупность дефектов, понижающих конкурентоспособность продукции;
- б) потеря фирмой потребителей из-за низкого качества продукции;
- в) схема, отражающая непрерывность процесса формирования и поддержания качества.

11. Система управления качеством продукции – это:

- а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;
- б) совокупность подразделений отдела технического контроля;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

12. Под управлением качеством продукции понимают:

- а) план совершенствования деятельности в области качества;
- б) постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование.
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

ПК-11 - способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

Вопросы к зачету

1. Предмет и задачи курса

2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе

3. История развития систем управления качеством

4. Понятие качества и значение повышения качества.

5. Качество как объект управления.

6. Понятие управляющей системы.

7. Основные концепции менеджмента качества в России.

8. Становление и развитие менеджмента качества.

9. Международная сертификация.

10. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.

11. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.

12. Эволюция подходов к управлению качеством в России.

13. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

14. Планирование процесса управления качеством

15. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством

16. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством

17. Инновации и управление качеством

18. Общие сведения о системе управления качеством.

19. Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации.

20. Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии.

21. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.

22. Премии по качеству

23. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством

24. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

25. Механизм управления качеством

26. Петля качества. Цикл Деминга

27. Существующие системы управления качеством

28. Структура базовых стандартов ISO серии 9000
29. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.
30. Стандартизация в системе управления качеством
31. Сущность процессов стандартизации
32. Методы стандартизации
33. Система стандартизации России
34. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.
35. Контроллинг как эффективная форма управления качеством

Практические задания для зачета

1. На основании представленных данных о результатах проведенной экспертной оценки показателей качества трех изделий необходимо, используя показатели средневзвешенного, рассчитать значение интегральных характеристик качества этих изделий и проранжировать последние по полученным результатам

Таблица – Исходные данные для расчета

Показатель качества	Значимость показателей	Бальные оценки по эталону	Бальные оценки по изделию 1	Бальные оценки по изделию 2	Бальные оценки по изделию 3
1. Технологичность изделия	0,05	8	7	5	4
2. Транспортабельность	0,08	9	8	4	5
3. Функциональность	0,2	9	5	6	7
4. Экономичность использования	0,15	7	4	7	5
5. Эксплуатационная надежность	0,15	9	6	8	7
6. Унифицированность	0,05	8	3	6	8
7. Безопасность использования	0,12	8	8	4	7
8. Экологическая чистота	0,05	9	8	6	4

9. Эргономичность	0,1	7	4	5	3
10. Стабильность товарного вида	0,05	7	4	7	5

2. Цех выпускает автомобильные шины двух типов. Нужно оценить уровень их качества в текущем интервале времени. Показатель качества – ходимость шин в тыс. км. За базовое значение принимается значение ходимости шин, выпущенных в прошлом году.

Таблица – Исходные данные для расчета

Тип шин	Ходимость, тыс. км		Кол-во шин, шт.	Опт.цена, руб.
	базовая	оцениваемая		
1	60	64	5	50
2	50	60	36	40

ДПК-8 – способность формировать современные системы управления качеством, затратами, финансами, персоналом и обеспечения конкурентоспособностью организаций

Вопросы к зачету

36. Служба ОТК и ее функции
37. Технический контроль качества продукции.
38. Виды технического контроля.
39. Статистический контроль качества продукции. Контрольная карта.
40. Статистический контроль качества продукции. Диаграммы Парето.
41. Статистическое регулирование технологического процесса.
42. Входной контроль качества продукции.
43. Система профилактики брака на предприятии
44. Понятие сертификации и необходимость ее применения.
45. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
46. основополагающие документы в области сертификации

47. Сертификация систем качества, как подтверждение их соответствия определенным требованиям.

48. Требования к элементам сертификации. Условия подготовки систем качества к сертификации.

49. Этапы проведения сертификации систем качества.

50. Требования к системам качества в стандартах ISO серии 9000.

51. Совершенствование систем качества и управления производством.

52. Органы по сертификации продукции в РФ.

53. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.

54. Сертификация услуг.

55. Знаки соответствия.

56. Контроль в системе сертификации.

57. Документы в системе сертификации в РФ.

58. Оплата работ по сертификации

59 Кружки качества

60 Суть понятия «подтверждение соответствия»

Практические задания для зачета

1. Предприятие выпускает продукцию видов А, Б, В. В каждый ее вид входит продукция 1 и 2 сортов с соответствующей ценой. Определите коэффициент сортности продукции.

Таблица 3 – Исходные данные для расчета

Сорт	Вид А		Вид Б		Вид В	
	Кол-во, шт	Цена, руб.	Кол-во, шт	Цена, руб.	Кол-во, шт	Цена, руб.
1	100	156	50	140	60	270
2	50	125	20	110	30	90

2. Пояснить высказывание «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

3. Пояснить высказывание «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, что установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

4. Пояснить следующее высказывание «Как бы вы ни были хороши и удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

5. Пояснить следующее высказывание «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать членами их семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- студент анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Требования к написанию реферата

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке реферата используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме реферата;
 - соответствие содержания теме и плану реферата;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

1. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;

- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему реферата;
- культура оформления: выделение абзацев.

2. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения – цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность – использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

– справедливость и гласность – одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность – тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта.

К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий – позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий – составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий – образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

– Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

– Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного ма-

териала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

– Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

– Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

– цепные задания – задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

– тематические задания – совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

– текстовые задания – совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

– ситуационные задания – разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся.

Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма – является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие – части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения эле-

ментов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем на 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем на 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем на 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к сдаче зачета

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

Критерии оценки знаний при проведении зачета

Оценка «зачтено» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством / Аристов О.В., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 224 с.- (Высшее образование: Бакалавриат) . - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081359> – Режим доступа: по подписке.

2. Ершов А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. – Электрон. текстовые данные. – М.: Логос, 2016. – 284 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>

3. Толмачёв А. В. Управление качеством : учебник / А. В. Толмачёв, И. И. Саенко. – Краснодар : КубГАУ, 2017. – 157 с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/123/Uchebnik_Upravlenie_kachestvom_.Saenko.pdf

Дополнительная учебная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 204 с. - ISBN 978-5-394-03767-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091808> – Режим доступа: по подписке.

2. Елисеева, Е.Н. Менеджмент качества: учебное пособие / Е.Н. Елисеева, А.В. Жагловская. — Москва : МИСИС, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-906953-57-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/115265>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Елохов, А. М. Управление качеством: учеб. пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). www.dx.doi.org/10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-010389-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009728> – Режим доступа: по подписке.

4. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004764-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052442> – Режим доступа: по подписке.

5. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 331 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046> – Режим доступа: по подписке.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/

2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	http://edu.kubsau.ru/

Перечень Интернет сайтов:

1. Информационно-аналитический портал – право и таможня. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tamognia.ru>.
2. Информационно-консультативная система «Виртуальная таможня». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vch.ru> Таможенная консультативная система <http://www.tks.ru>.
3. Образовательный портал КубГАУ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://edu.kubsau.local>.
4. Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Краснодарскому краю. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://krsdstat.gks.ru>.
5. Официальный сайт Всемирной торговой организации (WTO/ВТО). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wto.org>.
6. Официальный сайт Всемирной таможенной организации (WCO/ВТО). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wcoomd.org>.
7. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.government.ru>.
8. Официальный сайт Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>.
9. Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mcsx.ru>.
10. Официальный сайт Федеральной таможенной службы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.customs.ru>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Управление качеством: метод. рекомендации/сост. П. В. Михайлушкин, Ю. А. Чугаева – Краснодар: КубГАУ, 2019. – 56 с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR_Upravlenie_kachestvom_513955_v1_.PDF
2. Толмачёв А. В. Управление качеством : учебник / А. В. Толмачёв, И. И. Саенко. – Краснодар : КубГАУ, 2017. – 157 с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/123/Uchebnik_Upravlenie_kachestvom_.Saenko.pdf

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
2	Гарант	Правовая	http://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	http://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

Входная группа в главный учебный корпус оборудована пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Управление качеством	<p>Помещение №221 ГУК, площадь — 101м²; посадочных мест — 95; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ; технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ; программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №114 ЗОО, площадь — 43м²; посадочных мест — 25; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
<i>С нарушением зрения</i>	<ul style="list-style-type: none"> – устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.; – при возможности письменная проверка с использованием рельефно- точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.; – при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и

средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины

Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в

удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;

- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;

- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;

- опора на определенные и точные понятия;

- использование для иллюстрации конкретных примеров;

- применение вопросов для мониторинга понимания;

- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;

- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
 - минимизация внешних шумов;
 - предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
 - сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

**Студенты с прочими видами нарушений
(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)**

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.