

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 09:44:39
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.15 Основы управления качеством

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент в производственной сфере

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

г. Донецк

Автор-составитель РПД:

Перевозникова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента в производственной сфере

Заведующий кафедрой:

Рытова Наталья Александровна., д-р. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента в производственной сфере

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.15 Основы управления качеством одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 06 от «27» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.
3. Содержание и структура дисциплины.
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно телекоммуникационной сети «Интернет».
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.

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

Дисциплина Б1.О.02.15 Основы управления качеством обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/Т Ф и реквизи ты ПС (при наличии) **	Код компе тенци и **	Наименовани е компетенции **	Код индикат ора достиже ния компете нций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовател ьный результат **
<i>\ФГОС ВО бакалавриа т по направлени ю подготовки 38.03.02 Менеджме нт (Приказ Министерс тва науки и высшего образовани я Российской Федерации от 12.08.2020 г . № 970)08.018</i>	ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ОПК-1.2	Демонстрирует корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теорий	ОПК-1.2. 3-10. Знает: категориальный аппарат и фундаментальные концепции менеджмента качества (всеобщий менеджмент качества, ISO 9000, цикл Деминга PDCA); экономическую сущность потерь и затрат на обеспечение качества; организационные аспекты функционирования систем менеджмента качества (СМК) ОПК-1.2. У-10. Умеет: формулировать профессиональные задачи в области качества, оперируя специальной терминологией; выстраивать логику управления процессами, опираясь на управленческие теории и принципы процессного подхода

	ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;	ОПК-2.1	Эффективно использует поиск и корректно осуществляет анализ литературы, нормативных и правовых документов для решения управленческих задач	ОПК-2.1. 3-5. Знает: структуру современной нормативно-технической базы в области качества (ГОСТ Р ИСО, международные стандарты); принципы поиска профессиональной литературы в базах данных (РИНЦ, Scopus, электронные библиотеки); методы обработки больших массивов данных для принятия управленческих решений. ОПК-2.1. У-6. Умеет: осуществлять мониторинг и анализ актуальных правовых и нормативных документов, регламентирующих качество продукции и услуг; применять инструменты интеллектуальных систем для систематизации информации и обоснования решений, основанных на фактах и доказательной базе (инструменты управления качеством).
--	-------	---	---------	--	--

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины Б1.О.02.15 Основы управления качеством в зачетных единицах с указанием академических часов: 3 ЗЕТ, 108 часов;

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся: лекции -18 ак.часов; практические занятия -36 ак.часов; итого ауд. -54 ак.часов; сам. работа -45 ак.часов;

контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий - 9 ак.часов; итого - 108 ак.часов.

Б1.О.02.15 Основы управления качеством реализуется на 3-м курсе в 5-м семестре после изучения дисциплин:

- Общий менеджмент;
- Введение в профессию;
- Операционный менеджмент.
- Системы технологий.
- Производственный менеджмент.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Контроль	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Раздел 1. Теоретические основы и концепции менеджмента качества															
Тема 1.1.	Введение в управление качеством. Эволюция и фундаментальные концепции менеджмента	14	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	Устный ответ, ситуационное задание, СРС	

	ента качества													
Тема 1.2.	Экономи- ческая сущность качества. Показате- ли качества и их оценка	14	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	Устный ответ, индивидуальное задание, СРС
Тема 1.3.	Опыт управлен- ия качество- м	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Устный ответ, ситуационное задание, СРС тестирование
Раздел 2. Нормативно-техническая база и методология управления качеством														
Тема 2.1.	Методы и инструме- нты анализа данных в управлен- ии качество- м	16	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	Устный ответ, ситуационное задание, СРС
Тема 2.2.	Методы контроля и анализа качества продукц- ии	17	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	7	Устный ответ, индивидуальное задание, СРС, тестирование

Раздел 3. Информационно-аналитическое обеспечение и стратегические решения в области управления качеством

Тема 3.1.	Стратегическое планирование качества и обеспечение конкурентоспособности на основе доказательной базы	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7	Устный ответ, доклад, СРС
Тема 3.2.	Международная и национальная стандартизация. Концепция Всеобщего управления качеством	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7	Устный ответ, доклад, СРС тестирование
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0		Зачет с оценкой

Итого	0	108	18	0	0	36	0	0	0	90	0	45	
--------------	---	-----	----	---	---	----	---	---	---	----	---	----	--

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы и концепции менеджмента качества. (ОПК-1.2)

Тема 1.1. Введение в управление качеством. Эволюция и фундаментальные концепции менеджмента качества. (ОПК-1.2)

Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде. История развития систем управления качеством. Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.

Тема 1.2. Экономическая сущность качества. Показатели качества и их оценка. (ОПК-1.2)

Основные термины в области управления качеством согласно Международному стандарту ISO 9000: 2015. Виды показателей качества. Системы показателей качества продукции и процессов. Оценка уровня качества продукции

Тема 1.3. Опыт управления качеством. (ОПК-1.2)

Международный опыт управления качеством. Отечественный опыт управления качеством

Раздел 2. Нормативно-техническая база и методология управления качеством. ОПК-2.1

Тема 2.1. Методы и инструменты анализа данных в управлении качеством. (ОПК-2.1)

Механизм управления качеством. Методы управления качеством

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. (ОПК-2.1)

Понятие о контроле качества. Семь инструментов контроля качества

Раздел 3. Информационно-аналитическое обеспечение и стратегические решения в области управления качеством. (ОПК-2.1)

Тема 3.1. Стратегическое планирование качества и обеспечение конкурентоспособности на основе доказательной базы. (ОПК-2.1)

Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции. Роль качества и конкурентоспособности продукции. Анализ конкурентоспособности продукции путем сравнения продукции предприятия с товарами предприятий-конкурентов. Стратегическое планирование качества.

Тема 3.2. Международная и национальная стандартизация. Концепция Всеобщего управления качеством. (ОПК-2.1)

Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”

Модель системы управления качеством по МС ISO 9001. Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.15 Основы управления качеством входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.4. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания: опрос, ситуационное задание, индивидуальное задание, доклад, реферат.

4.5. Тестовые задания можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.15 основы управления качеством используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): устный опрос, ситуационное задание, индивидуальное задание, самостоятельная работа студента, доклад, тестирование.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Теоретические основы и концепции менеджмента качества. (ОПК-1.2)

Тема 1.1. Введение в управление качеством. Эволюция и фундаментальные концепции менеджмента качества. (ОПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.
2. История развития систем управления качеством.
3. Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.

Ситуационное задание:

Описание ситуации. Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

Контрольные вопросы:

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла продукции необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

Вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
2. Какие причины побудили ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции?
3. Назовите субъекты хозяйствования, которые получают эффект от повышения качества продукции.
4. Сформулируйте основные показатели эффекта от повышения качества продукции.
5. В чем заключается системный подход к управлению качеством?

Тема 1.2. Экономическая сущность качества. Показатели качества и их оценка. (ОПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Основные термины в области управления качеством согласно Международному стандарту ISO 9000: 2015.
2. Виды показателей качества.
3. Системы показателей качества продукции и процессов.
4. Оценка уровня качества продукции

Индивидуальное задание:

Разработка показателей качества продукции.

Разработайте перечень показателей качества продукции, которая производится на выбранном предприятии.

Рекомендации к выполнению:

Обратить внимание на классификацию показателей качества и содержание отдельных групп показателей качества. Необходимо пользоваться основной литературой, дополнительной литературой, техническими условиями, информацией из Internet.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?

3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.

4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?

5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.

Тема 1.3. Опыт управления качеством. (ОПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Международный опыт управления качеством.
2. Отечественный опыт управления качеством

Ситуационное задание:

Анализ отечественных и зарубежных моделей систем управления качеством. Посетите сайт «Менеджмент качества» [http://www. quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru). Воспользуйтесь информацией сайта, литературой конспекта лекции и заполните следующую таблицу

Название системы	Год создания	Цель управления	Объект управления	Показатели управления	Отличительные особенности
Системы управления качеством в СССР					
Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП)					
Львовская система бездефектного труда (СБТ)					
Система научной организации работ по повышению моторесурса (НОРМ)					
Система КАНАРСПИ «Качество, надежность, ресурс с первых изделий»					
Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)					
Единая система государственного управления качеством					

продукции (ЕСГУКП)					
Зарубежные модели управления качеством					
Модель Фейгенбаума					
Модель Эттингера- Ситтега					
Модель Кросби «Ноль дефектов»					
Модель «Спираль Джурана»					

Вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте основные достижения зарубежных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.
2. Назовите особенности управления качеством в США.
3. Дайте характеристику подходов к управлению качеством в Японии.
4. В чем заключаются основные отличия американского и японского подходов к управлению качеством?
5. Охарактеризуйте опыт управления качеством в Западной Европе.

Раздел 2. Нормативно-техническая база и методология управления качеством. ОПК-2.1

Тема 2.1. Методы и инструменты анализа данных в управлении качеством. (ОПК-2.1)

Вопросы для опроса:

1. Механизм управления качеством.
2. Методы управления качеством

Ситуационное задание:

Описание ситуации. На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству продукции.

Контрольные вопросы.

1. Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?
2. В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?
3. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем сущность системного подхода к управлению качеством?
2. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы знаете?

3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
4. Какие методы управления качеством Вы знаете и чем их содержание?
5. Инструменты анализа данных в управлении качеством.

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. (ОПК-2.1)

Вопросы для опроса:

1. Понятие о контроле качества.
2. Семь инструментов контроля качества

Индивидуальное задание:

Принятие управленческих решений по повышению качества продукции с помощью методов управления качеством

Предположим, что на Вашем предприятии в результате определенных обстоятельств периодически наблюдается существенное ухудшение качества продукции в течение 1-2 дней (при условии стабильного качества в течение предыдущих 10 дней).

Проанализируйте возможные причины ухудшения качества продукции. Предположив, что одна из причин подтвердилась, разработайте конкретные меры по стабилизации качества продукции, используя известные Вам методы управления качеством.

Рекомендации к выполнению

Обратить внимание на классификацию методов управления качеством. При разработке конкретных мер по стабилизации качества продукции использовать знания из зафиксированных в организационной структуре Вашего предприятия функциональных обязанностей отдельных должностных лиц. Обязательно приложить организационную структуру вашего предприятия.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?
2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?
3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».
4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).
5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?

Раздел 3. Информационно-аналитическое обеспечение и стратегические решения в области управления качеством. (ОПК-2.1)

Тема 3.1. Стратегическое планирование качества и обеспечение конкурентоспособности на основе доказательной базы. (ОПК-2.1)

Вопросы для опроса:

1. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.
2. Роль качества и конкурентоспособности продукции.

3. Анализ конкурентоспособности продукции путем сравнения продукции предприятия с товарами предприятий-конкурентов.
4. Стратегическое планирование качества.

Темы докладов:

1. Системный подход к управлению качеством.
2. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
3. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
4. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?
2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?
3. Назовите и охарактеризуйте силы, управляющие качеством.
4. В чем различие между реагирующим и планируемым качеством?
5. Какие этапы модели стратегического планирования качества Вы можете назвать и в чем их сущность?

Тема 3.2. Международная и национальная стандартизация. Концепция Всеобщего управления качеством. (ОПК-2.1)

Вопросы для опроса:

1. Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”.
2. Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.
3. Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.

Темы докладов:

1. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
2. Методы и цели для оценки качества продукции.
3. Важность обучения персонала в системе качества.
4. Место метрологии в системе менеджмента качества.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?

Критерии оценивания различных типов текущих заданий:

Шкала и критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
75-89	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
60-74	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
1-59	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Шкала и критерии оценивания ситуационного задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Глубокий анализ ситуации, выявление всех причинно-следственных связей, предложение обоснованного, реалистичного и эффективного плана действий.
75-89	Верный анализ основных аспектов ситуации, предложение адекватных, но частично недостаточно проработанных или слабо обоснованных решений.
60-74	Поверхностный анализ, выявлены не все проблемы, предложены шаблонные меры, слабая связь между анализом и решением.
1-59	Непонимание сути ситуации, неспособность предложить решение или ответы, не имеющие отношения к делу.

Шкала и критерии оценивания индивидуального задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Задание выполнено полностью, самостоятельно и качественно. Продемонстрировано полное владение материалом, логичность изложения и точность формулировок.
75-89	Задание выполнено в полном объеме, допущены незначительные недочеты в аргументации, структуре или оформлении, не влияющие на суть ответа.
60-74	Задание выполнено частично, есть существенные неточности или ошибки, работа носит преимущественно описательный, а не аналитический характер.
1-59	Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, свидетельствующими о полном непонимании материала.

Шкала и критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами

Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Шкала и критерии оценки самостоятельной работы

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Отлично: Все 5 вопросов раскрыты полностью, даны правильные определения основных понятий. Студент демонстрирует глубокое понимание материала, умеет обосновывать свои суждения, приводить уместные примеры. Ответы последовательны, логичны, грамотны с точки зрения литературного языка и терминологии. Все вопросы проработаны в полном объеме, самостоятельно и качественно.
75-89	Хорошо: Ответы на большинство вопросов (4–5 вопросов) соответствуют требованиям оценки «отлично». Допущена 1 незначительная ошибка в определениях, формулировках или примерах, которая, возможно, была исправлена самостоятельно. Возможны небольшие недочеты в последовательности изложения или языковом оформлении, не влияющие на общее понимание материала. Все вопросы выполнены в полном объеме, но с незначительными недочетами в аргументации или оформлении.
60-74	Удовлетворительно: Студент демонстрирует знание и понимание основных положений по большинству вопросов (3–4 вопроса), но излагает материал неполно, допускает неточности в определениях и формулировках. Не всегда умеет глубоко обосновать суждения и привести собственные примеры. Материал излагается непоследовательно, имеются ошибки в языковом оформлении. Работа носит преимущественно описательный, а не аналитический характер. В 1–2 ответах имеются существенные неточности или ошибки.
1-59	Неудовлетворительно: Студент демонстрирует незнание большинства вопросов (менее 3 вопросов), допускает грубые ошибки в определениях и формулировках, искажающие смысл. Ответы бессвязны, неуверенны, неполны. Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, свидетельствующими о полном непонимании материала.

5.3. Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 3 КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ

составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
КТ 3	100	0,1	10
Итого:	x	0,3	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

Максимальная сумма баллов по текущему контролю знаний составляет 100 баллов:

70 баллов студент может получить по текущей успеваемости на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы;

30 баллов студент может получить при выполнении заданий контрольных точек.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

Формой текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ является выполнение ситуационного задания и тестирование.

КТ – 1.

Тема 1.1. Введение в управление качеством. Эволюция и фундаментальные концепции менеджмента качества. (ОПК-1.2)

Тема 1.2. Экономическая сущность качества. Показатели качества и их оценка. (ОПК-1.2)

Тема 1.3. Опыт управления качеством. (ОПК-1.2)

Ситуационное задание

Задание 1.

Ситуация:

Вы – начальник отдела управления качеством на предприятии, которое занимается производством и продажей мебели.

Опишите, как можно оценить экономическую эффективность внедрения системы управления качеством на промышленном предприятии. Какие показатели следует использовать для оценки затрат и выгод?

Запишите ответ.

Задание 2.

Ситуация:

Ваше предприятие, производящее автомобильные комплектующие, столкнулось с ростом количества рекламаций от ключевых клиентов, которые указывают на случаи выхода из строя отдельных деталей в первые месяцы эксплуатации. Это приводит к увеличению затрат на гарантийный ремонт, штрафам со стороны клиентов и потенциальной потере репутации. При этом внутренний контроль качества на производстве фиксирует соответствие продукции установленным техническим характеристикам.

Задание:

1. Каковы, по Вашему мнению, основные экономические причины возникновения данной ситуации, учитывая, что формальные показатели качества продукции на производстве соблюдаются?
2. Какие дополнительные показатели качества, помимо формальных технических характеристик, следует ввести для более точной оценки экономической сущности качества продукции в данном случае и как их можно оценить?

Запишите ответ.

Задание 3.

Ситуация:

Вы — руководитель производственного отдела, который стремится повысить качество выпускаемой продукции. В вашей команде есть как опытные сотрудники, чьи методы работы проверены годами, так и молодые специалисты, готовые внедрять новые подходы. Сейчас наблюдается некоторое несоответствие между ожиданиями клиентов в отношении качества и фактическими результатами, что приводит к увеличению количества возвратов и негативных отзывов.

Задание:

1. Какие принципы и методы управления качеством вы бы внедрили или усовершенствовали в своем отделе, чтобы достичь более высоких стандартов?
2. Как бы вы мотивировали команду поддерживать высокий уровень качества и вовлекали бы ее в процесс постоянного совершенствования, учитывая разный уровень опыта сотрудников?

Запишите ответ.

Задание 4.

Ситуация:

Вы — менеджер проекта по разработке нового программного обеспечения. Ваша команда находится на этапе тестирования, и вы обнаружили критические ошибки, которые могут существенно повлиять на функциональность и безопасность продукта. Сроки релиза приближаются, и возникает дилемма: выпустить продукт с имеющимися недоработками, рискуя репутацией, или отложить релиз, что приведет к финансовым потерям и недовольству заказчика.

Задание:

1. Какую стратегию управления качеством вы бы выбрали в данной ситуации, чтобы минимизировать риски и добиться наилучшего возможного результата?

2. Какие инструменты и методы контроля качества вы бы использовали на этом этапе, чтобы систематически выявлять и устранять дефекты?

Запишите ответ.

Тестирование

Тестовые задания открытого типа с развернутым ответом:

Задание 1.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные теоретические концепции менеджмента качества (например, TQM, Six Sigma, Lean Quality) и в чем заключаются их ключевые отличия и сходства?

Задание 2.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Объясните сущность “процессного подхода” в менеджменте качества и его значение для системного управления качеством на предприятии.

Задание 3.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные принципы менеджмента качества, согласно международным стандартам (например, ISO 9000), и как их применение влияет на конкурентоспособность организации?

Задание 4.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Раскройте понятие “ориентация на потребителя” в контексте менеджмента качества и объясните, как удовлетворенность потребителей связана с общей эффективностью системы качества.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Задание 5. (комбинированный, базовый, на выбор ответа с обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что такое “петля качества” (цикл Деминга) и какова ее основная цель?

- А) Метод стимулирования персонала;
- Б) Модель непрерывного улучшения процессов;
- В) Способ организации складского учета;
- Г) Инструмент анализа рынка.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задание 6. (комбинированный, повышенный, с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что в экономической теории понимается под «затратами на качество» и почему их необходимо классифицировать на затраты на предотвращение брака, его оценку и потери от брака?

А) Это совокупность затрат на маркетинг и рекламу продукции для повышения узнаваемости бренда;

Б) Это расходы, связанные с созданием, обеспечением, контролем и оценкой качества, а также потери, возникающие из-за несоответствия продукции требованиям;

В) Это исключительно расходы на выплату заработной платы сотрудникам отдела технического контроля (ОТК);

Г) Это инвестиции в модернизацию оборудования, направленные исключительно на увеличение объемов производства.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задания закрытого типа:

Задание 7. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между принципами управления качеством и их содержанием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Принципы управления качеством		Содержание	
А.	Ориентация на потребителя		Вовлечение сотрудников всех уровней в процесс постоянного улучшения.
Б.	Лидерство		Понимание текущих и будущих потребностей потребителей, стремление к их удовлетворению и превзойти их ожидания
В.	Вовлечение персонала		Обеспечение единства цели и направления деятельности организации, создание и поддержание внутренней среды
Г.	Постоянное улучшение		Принятие решений, основанных на анализе данных и информации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между классификацией затрат на качество и их экономическим содержанием:

Группы затрат	Экономическое содержание
А. Затраты на предупреждение	1. Расходы на гарантийный ремонт и компенсации потребителям
Б. Затраты на оценку	2. Затраты на обучение персонала и обеспечение надежности системы
В. Внутренние потери	3. Затраты на проведение проверок, испытаний и технического контроля
Г. Внешние потери	4. Стоимость устранения брака, выявленного до отгрузки продукции

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Опыт управления качеством включает в себя различные модели, подходы и инструменты, направленные на обеспечение соответствия продукции или услуг установленным требованиям. Сопоставьте метод или модель управления качеством с их основной характеристикой или целью:

Метод / Модель	Характеристика / Цель
А. Шесть сигм (Six Sigma)	1. Философия непрерывного совершенствования, подразумевающая внесение небольших, но постоянных изменений.
Б. Бережливое производство (Lean Manufacturing)	2. Методология, направленная на снижение вариативности процессов и устранение дефектов до уровня 3,4 дефекта на миллион возможностей.
В. Цикл Деминга (PDCA — Plan-Do-Check-Act, «Планируй — делай — проверяй — действуй»)	3. Система управления, ориентированная на минимизацию потерь и оптимизацию потока создания ценности.
Г. ISO 9001	4. Модель постоянного совершенствования, включающая этапы планирования, выполнения, проверки и корректировки.
Д. Кайдзен (Kaizen)	5. Международный стандарт, устанавливающий требования к системе менеджмента качества организации.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

--	--	--	--	--

Задание 10 (закрытый, базовый, с выбором одного верного ответа)

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какой из перечисленных инструментов управления качеством предназначен для визуализации и анализа причинно-следственных связей между проблемой и ее возможными причинами?

А) Диаграмма рассеяния (Scatter Diagram)

Б) Гистограмма (Histogram)

В) Диаграмма причин и следствий (Fishbone Diagram / Диаграмма Исикавы)

Г) Контрольная карта (Control Chart)

Ответ: _____

Шкала и критерии оценивания ситуационного задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Глубокий анализ ситуации, выявление всех причинно-следственных связей, предложение обоснованного, реалистичного и эффективного плана действий.
75-89	Верный анализ основных аспектов ситуации, предложение адекватных, но частично недостаточно проработанных или слабо обоснованных решений.
60-74	Поверхностный анализ, выявлены не все проблемы, предложены шаблонные меры, слабая связь между анализом и решением.
1-59	Непонимание сути ситуации, неспособность предложить решение или ответы, не имеющие отношения к делу.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
75-89	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
60-74	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания по КТ-1:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов с полной аргументацией.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
75-89	Свыше 70% правильных ответов с полной аргументацией.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.

60-74	Даны правильные ответы, но не обоснована аргументация	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов, не обоснована аргументация.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ-2.

Тема 2.1. Методы и инструменты анализа данных в управлении качеством. (ОПК-2.1)

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. (ОПК-2.1)

Ситуационное задание

Задание 1.

Ситуация

На предприятии по производству электроники возникла проблема: процент брака готовых изделий существенно колеблется от смены к смене. Внутренний аудит показал, что данные о причинах брака собираются разрозненно, сотрудники разных смен используют разные классификаторы дефектов, а отчеты составляются вручную, что приводит к задержкам в принятии решений. Руководство поставило задачу систематизировать анализ данных для перехода к управлению качеством, основанному на фактах.

Задание:

1. Какие инструменты контроля качества (из «семи простых инструментов») вы бы порекомендовали использовать для первичной систематизации и визуализации данных о браке, чтобы выявить основные источники проблем? Обоснуйте выбор каждого инструмента.

2. Каким образом внедрение системного подхода к сбору и анализу данных (включая использование интеллектуальных систем) поможет изменить культуру принятия управленческих решений на предприятии?

Запишите ответ.

Задание 2.

Ситуация

Вы работаете менеджером по качеству на машиностроительном заводе. При приемке партии комплектующих от нового поставщика выяснилось, что 3% деталей имеют микротрещины, которые невозможно обнаружить визуально без специального оборудования. Поставщик утверждает, что его внутренний контроль качества подтверждает соответствие всей партии техническим требованиям, и настаивает на приемке. Контролеры на вашем предприятии предлагают либо вернуть всю партию, либо провести 100-процентный инструментальный контроль каждой детали, что экономически невыгодно из-за высокой стоимости и длительности процесса.

Задание:

1. Какие методы статистического приемочного контроля вы можете предложить для разрешения этого конфликта и обеспечения требуемого уровня качества без перехода к 100-процентному контролю?

2. Как с помощью анализа затрат на качество (включая оценку рисков) обосновать необходимость изменения требований к входному контролю и выбора метода проверки для защиты интересов вашего предприятия?

Запишите ответ.

Задание 3.

Ситуация

Ваша компания занимается производством электронных компонентов. Недавно вы заметили тенденцию к увеличению процента брака на одном из этапов производственной линии. Данные о браке собираются, но зачастую представляются в виде простых отчетов, которые не позволяют выявить истинные причины возникновения дефектов. Вам необходимо провести глубокий анализ данных, чтобы разработать эффективные меры по снижению брака.

Задание:

1. Какие методы и инструменты анализа данных вы бы использовали для систематического изучения причин увеличения брака?

2. Как бы вы использовали результаты такого анализа для разработки конкретных мер по повышению качества и минимизации потерь?

Запишите ответ.

Задание 4.

Ситуация

Вы — менеджер по качеству в компании, предоставляющей услуги онлайн-образования. Ваша задача — повысить удовлетворенность студентов и снизить процент отсева. У вас есть данные об оценках курсов, активности студентов на платформе, отзывах и результатах прохождения тестов. Однако эти данные разрозненны и не всегда позволяют четко понять, какие факторы в наибольшей степени влияют на неудовлетворенность студентов или высокий процент отсева.

Задание:

1. Какие методы анализа данных вы бы использовали для выявления факторов, влияющих на удовлетворенность студентов и процент отсева?

2. Как бы вы преобразовали полученные данные в конкретные предложения по улучшению качества образовательных услуг и коммуникационной политики?

Запишите ответ.

Тестирование

Тестовые задания открытого типа с развернутым ответом:

Задание 1.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные элементы нормативно-технической базы, регулирующей управление качеством на промышленном предприятии

(государственные стандарты, отраслевые стандарты, стандарты предприятия), и какова их роль?

Задание 2.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Объясните сущность и назначение международных стандартов серии ISO 9000 (ISO 9001, ISO 9000, ISO 9004) в системе менеджмента качества.

Задание 3.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные методологии и инструменты контроля качества (статистический контроль, методы диагностики, методы принятия решений), и как они применяются на различных этапах жизненного цикла продукции?

Задание 4.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Раскройте понятие “аудит качества” и объясните его значение для оценки соответствия системы менеджмента качества установленным требованиям и выявления областей для улучшения.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Задание 5. (комбинированный, базовый, на выбор ответа с обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что является основной целью статистического контроля качества?

А) Увеличение объема производства;

Б) Уменьшение затрат на персонал;

В) Обеспечение стабильности и предсказуемости производственного процесса;

Г) Увеличение прибыли предприятия.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задание 6. (комбинированный, базовый, на выбор ответа с обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из перечисленных инструментов наиболее эффективен для выявления и анализа потенциальных причин возникновения дефектов в производственном процессе?

А) Диаграмма Парето;

Б) Диаграмма Исикавы (рыбий скелет);

В) Контрольная карта;

Г) Гистограмма.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задания закрытого типа:

Задание 7. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между инструментами управления качеством и областями их применения.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Инструменты управления качеством		Области их применения	
А.	Диаграмма Исикавы (рыбий скелет)		Визуализация последовательности шагов процесса и выявление потенциальных проблем
Б.	Контрольная карта		Анализ причинно-следственных связей, влияющих на возникновение проблемы
В.	Диаграмма Парето		Отслеживание стабильности процесса и выявление отклонений от заданных параметров
Г.	Блок-схема		Определение наиболее значимых факторов, влияющих на качество продукции или услуги

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. (закрытый, базовый, на установление последовательности)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите последовательность действий при проведении аудита системы управления качеством:

1. Подготовка отчета по результатам аудита
2. Планирование аудита
3. Анализ результатов и выработка корректирующих действий
4. Проведение аудита
5. Определение области и критериев аудита

Запишите правильную последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--

Задание 9. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Эффективный анализ данных в управлении качеством предполагает использование различных инструментов для выявления проблем, определения их причин и контроля за улучшением процессов. Сопоставьте инструмент анализа данных с его основной функцией:

Инструмент анализа данных	Основная функция
А. Диаграмма Парето	1. Визуализация взаимосвязи между двумя переменными.
Б. Диаграмма причинно-следственных связей (Исикавы)	2. Определение наиболее существенных проблем путем ранжирования по частоте возникновения или значимости.
В. Контрольная карта	3. Анализ распределения данных и выявление центральной тенденции и вариативности.
Г. Диаграмма рассеяния	4. Систематизация потенциальных причин выявленной проблемы.
Д. Гистограмма	5. Контроль стабильности процесса во времени и выявление отклонений от нормы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 10 (закрытый, базовый, с выбором одного верного ответа)

Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных инструментов анализа данных в управлении качеством используется для выявления и ранжирования наиболее значимых причин возникновения дефектов на основе принципа 80/20?

- А) Контрольная карта
- Б) Диаграмма Парето
- В) Гистограмма
- Г) Диаграмма Исикавы

Ответ: _____

Шкала и критерии оценивания ситуационного задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Глубокий анализ ситуации, выявление всех причинно-следственных связей, предложение обоснованного, реалистичного и эффективного плана действий.
75-89	Верный анализ основных аспектов ситуации, предложение адекватных, но частично недостаточно проработанных или слабо обоснованных решений.
60-74	Поверхностный анализ, выявлены не все проблемы, предложены шаблонные меры, слабая связь между анализом и решением.
1-59	Непонимание сути ситуации, неспособность предложить решение или ответы, не имеющие отношения к делу.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.

75-89	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
60-74	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания по КТ-2:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
75-89	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
60-74	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ-3.

Тема 3.1. Стратегическое планирование качества и обеспечение конкурентоспособности на основе доказательной базы. (ОПК-2.1)

Тема 3.2. Международная и национальная стандартизация. Концепция Всеобщего управления качеством. (ОПК-2.1)

Ситуационное задание

Задание 1.

Ситуация

Вы – руководитель отдела по управлению качеством продукции на предприятии, которое занимается производством и продажей мебельной продукции.

Опишите, как внедрение системы менеджмента качества, соответствующей стандарту ISO 9001, может повлиять на конкурентоспособность предприятия на внутреннем и международном рынках.

Запишите ответ.

Задание 2.

Ситуация

Вы – руководитель отдела по управлению качеством продукции на предприятии, которое занимается производством и продажей мебельной продукции.

Сравните подходы TQM (Total Quality Management) и Six Sigma в управлении качеством. В чем заключаются их основные различия и области применения?

Запишите ответ.

Задание 3.

Ситуация

Ваша компания планирует выйти на международный рынок с новым продуктом. В настоящее время вы работаете в соответствии с национальными стандартами качества, которые обеспечивают приемлемый уровень качества на внутреннем рынке. Однако выход на глобальный рынок требует соответствия международным нормам и ожиданиям более требовательных потребителей. Кроме того, вы стремитесь внедрить принципы всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM) для повышения общей эффективности и удовлетворенности клиентов.

Задание:

1. Какие международные стандарты (например, серии ISO) будут наиболее актуальны для вашей компании при выходе на международный рынок и почему?

2. Как концепция всеобщего управления качеством (TQM) может способствовать успешной адаптации к международным стандартам и достижению долгосрочных конкурентных преимуществ на глобальном уровне?

Запишите ответ.

Задание 4.

Ситуация

Вы — руководитель отдела стандартизации и качества небольшой компании, успешно работающей на внутреннем рынке. Ваша компания достигла высокого уровня качества продукции, что подтверждается положительными отзывами клиентов и стабильными продажами. Однако вы рассматриваете возможность внедрения концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM) для дальнейшего развития и повышения конкурентоспособности, а также задумываетесь о потенциальном влиянии международных стандартов на ваш бизнес, даже если выход на международный рынок пока не является первоочередной задачей.

Задание:

1. Каким основным принципам всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM) вы бы отдали предпочтение при внедрении этой системы в вашей компании и какие преимущества она может принести даже без непосредственного выхода на международный рынок?

2. Как национальная стандартизация помогает вашей компании достигать текущих целей в области качества и какие потенциальные преимущества или сложности могут возникнуть при переходе на международные стандарты в будущем?

Запишите ответ.

Тестирование

Тестовые задания открытого типа с развернутым ответом:

Задание 1.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные источники и виды информации, необходимые для принятия стратегических решений в области менеджмента качества (данные о

потребителях, производственные показатели, рыночная информация, информация о конкурентах)?

Задание 2.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Объясните роль анализа данных и использования статистических методов (например, диаграммы Парето, контрольные карты, регрессионный анализ) в принятии обоснованных решений по управлению качеством.

Задание 3.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Каковы основные этапы разработки и реализации стратегии управления качеством, и как информационно-аналитическое обеспечение влияет на каждый из них?

Задание 4.

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Раскройте понятие “измерение результативности и эффективности системы менеджмента качества” и объясните, как полученные данные используются для стратегического планирования и принятия управленческих решений.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Задание 5. (комбинированный, повышенный, на выбор ответа с обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В чем суть подхода «принятие решений на основе фактов» (Evidence-based management) в стратегическом планировании качества?

А) принятие управленческих решений исключительно на основе интуиции и опыта высшего руководства;

Б) использование статистических методов анализа данных для обоснования целей в области качества и оценки эффективности стратегии;

В) копирование стратегий лидеров рынка без анализа собственных внутренних данных о качестве процессов;

Г) сбор максимально возможного количества неструктурированных данных, не требующих анализа.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задание 6. (комбинированный, повышенный, на выбор ответа с обоснованием выбора)

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какова основная цель внедрения стандартов серии ISO 9000:2015 на промышленном предприятии?

А) Установление жестких технических параметров для каждого вида выпускаемой продукции;

Б) Создание системы менеджмента, обеспечивающей стабильность процессов и постоянное совершенствование для достижения целей организации;

В) Обеспечение автоматического соответствия продукции всем экологическим нормам без контроля процессов;

Г) Исключительно сертификация для участия в государственных тендерах без изменений в бизнес-процессах.

Запишите выбранный ответ и аргументы, обосновывающие выбор ответа:

Ответ: ____ (буква)

Обоснование ответа: _____

Задания закрытого типа:

Задание 7. (закрытый, базовый, на установление последовательности,)

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите логическую последовательность этапов процесса принятия управленческих решений, основанных на фактах (в рамках стратегического планирования качества):

1. Сбор данных из внутренних и внешних источников (мониторинг качества)
2. Анализ данных и выявление первопричин отклонений
3. Определение целей и показателей (KPI) в области качества
4. Выбор альтернативных стратегий повышения качества
5. Разработка и внедрение корректирующих мероприятий

Запишите правильную последовательность цифр слева направо:

Запишите правильную последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--

Задание 8. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между концептуальными принципами управления качеством и их описанием:

Принципы TQM	Описание принципа
А. Ориентация на потребителя	1. Обеспечение вовлеченности всех сотрудников в процессы совершенствования
Б. Процессный подход	2. Выявление взаимосвязанных видов деятельности и управление ими как системой
В. Лидерство руководителя	3. Определение потребностей клиента как главной цели деятельности организации
Г. Вовлечение персонала	4. Обеспечение единства целей и внутренней среды для достижения задач компании

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. (закрытый, базовый, на установление соответствия)

Прочитайте текст и установите соответствие.

Международная и национальная стандартизация, а также концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM) являются важными инструментами для обеспечения и повышения качества продукции и услуг. Сопоставьте понятие с его основной характеристикой или целью:

Понятие	Характеристика / Цель
А. Международная стандартизация (например, ISO 9001)	1. Сосредоточиться на постоянном совершенствовании всех процессов в организации с привлечением всего персонала.
Б. Национальная стандартизация	2. Установление единых требований к качеству, безопасности и совместимости продукции в пределах одной страны.
В. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM)	3. Создание гармонизированных стандартов, признаваемых в большинстве стран мира, для облегчения международной торговли.
Г. Сертификация соответствия	4. Официальное подтверждение соответствия продукции, услуг или системы менеджмента установленным стандартам.
Д. Технический регламент	5. Документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к продукции, процессам или услугам.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 10 (закрытый, базовый, с выбором одного верного ответа)

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какая из перечисленных организаций является основным разработчиком международных стандартов в области управления качеством, таких как серия стандартов ISO 9000?

- А) Всемирная торговая организация (ВТО)
- Б) Международная организация по стандартизации (ISO)
- В) Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)
- Г) Организация Объединенных Наций (ООН)

Ответ: _____

Шкала и критерии оценивания ситуационного задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Глубокий анализ ситуации, выявление всех причинно-следственных связей, предложение обоснованного, реалистичного и эффективного плана действий.
75-89	Верный анализ основных аспектов ситуации, предложение адекватных, но частично недостаточно проработанных или слабо обоснованных решений.
60-74	Поверхностный анализ, выявлены не все проблемы, предложены шаблонные меры, слабая связь между анализом и решением.
1-59	Непонимание сути ситуации, неспособность предложить решение или ответы, не имеющие отношения к делу.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
75-89	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
60-74	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания по КТ-3:

Диапазон баллов	Описание критерия	
90-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
75-89	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
60-74	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
1-59	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения тестовых заданий не требуется.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) проводится в

письменной форме. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей, затем приступает к выполнению задания. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив материал, при необходимости завершить ответ выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации. Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Перечень вопросов открытого типа:

1. Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.
2. Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.
3. Основные термины в области управления качеством. Международный стандарт ISO 9000: 2015
4. Виды показателей качества.
5. Системы показателей качества продукции и процессов
6. Оценка уровня качества продукции
7. Международный опыт управления качеством
8. Отечественный опыт управления качеством
9. Механизм управления качеством
10. Методы управления качеством
11. Понятие о контроле качества
12. Сущность статистических методов контроля качества
13. Семь инструментов контроля качества
14. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции
15. Стратегическое планирование качества
16. Роль качества и конкурентоспособности продукции.
17. Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”
18. Эволюция развития и общая характеристика стандартов ISO серии 9000.
19. Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.
20. Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.

Ситуационные задания:

№	Описание ситуации	Контрольные вопросы
1	Компания внедрила цикл PDCA, но застряла на этапе «Проверка», не переходя к действиям по улучшению, поскольку анализ данных занимает слишком много времени.	1. Какие этапы включает в себя цикл PDCA? 2. В чем суть этапа «Действие»?
2	Автозавод фиксирует рост числа жалоб клиентов на скрип в салоне, хотя все детали соответствуют геометрическим допускам чертежей и ГОСТам.	1. Что такое «скрытое несоответствие»? 2. Какие инструменты помогут найти корень проблемы?
3	Компания проходит аудит по стандарту ISO 9001:2015. Аудитор требует доказательств того,	1. Какова цель стандарта ISO 9001:2015? 2. Что такое

№	Описание ситуации	Контрольные вопросы
	что риски, связанные с производством новой линейки продукции, были оценены заранее.	«риск-ориентированное мышление»?
4	Отдел закупок выбрал поставщика сырья с самой низкой ценой. Через месяц уровень брака на финальной сборке вырос в 3 раза из-за нестабильности свойств материала.	1. Как разнообразие сырья влияет на производственный процесс? 2. Что входит в полную «стоимость качества»?
5	Маркетологи собрали пожелания клиентов о новом смартфоне. Инженеры не понимают, как перевести эти «хотелки» (например, «он должен быть удобным») в технические параметры.	1. Какая задача решается с помощью QFD? 2. Что значит «голос потребителя»?
6	На участке токарной обработки участились случаи отклонения диаметра валов. Нужно выяснить, является ли это системным сбоем в настройках станка или случайностью.	1. Что такое контрольные карты Шухарта? 2. Что означают границы регулирования?
7	Генеральный директор считает, что за качество отвечает только отдел ОТК, поэтому сократил финансирование обучения персонала и внедрение стандартов в цехах.	1. Каковы функции службы качества? 2. Роль руководства в системе качества?
8	Анализ данных по браку показал, что 85% дефектов связаны с неисправностью одного конкретного упаковочного автомата, хотя остальные 15 причин крайне разнообразны.	1. В чем суть принципа Парето? 2. Как ранжировать дефекты?
9	При проектировании тормозной системы нового автомобиля инженеры опасаются возможных отказов. Необходимо оценить, какие узлы наиболее уязвимы, до запуска производства.	1. Что такое анализ FMEA? 2. Как рассчитывается показатель RPN?
10	Предприятие работает медленно, рабочие места завалены лишними деталями, а поиск нужного инструмента занимает до 10 минут. Вы внедряете систему 5S.	1. Какие виды потерь (муда) существуют? 2. Что такое философия кайдзен?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС Догнецкого филиала РАНХиГС.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках промежуточной аттестации студентов составляет 100 (сто) баллов.

Критерии оценивания устного ответа:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Отлично: Обучающийся полно и глубоко раскрывает тему, демонстрирует уверенное владение материалом, свободно оперирует профессиональной терминологией, приводит точные и релевантные примеры (в том числе самостоятельно составленные). Ответ логичен, структурирован, грамотно

Диапазон баллов	Описание критерия
	оформлен с точки зрения языка. Демонстрирует умение анализировать, обобщать информацию и делать обоснованные выводы.
75-89	Хорошо: Обучающийся дает удовлетворительный ответ, раскрывает основные положения темы. Демонстрирует понимание материала, но может допустить 1–2 небольшие ошибки или недочета, которые, как правило, исправляет самостоятельно. Ответ логичен, но может быть недостаточно структурирован или глубок. Возможно небольшое количество погрешностей в языковом оформлении.
60-74	Удовлетворительно: Обучающийся демонстрирует знание и понимание основных, но не всех положений темы. Излагает материал неполно, допускает неточности в определении понятий или формулировке правил. Испытывает трудности с глубоким обоснованием своих суждений и приведением самостоятельных примеров. Ответ может быть непоследовательным, с ошибками в языковом оформлении.
1-59	Неудовлетворительно: учащийся демонстрирует незнание вопроса, допускает грубые ошибки в формулировках определений и правил, искажающие их смысл. Материал излагается беспорядочно, неуверенно, с существенными пробелами в знаниях.

Шкала и критерии оценивания ситуационного задания:

Диапазон баллов	Описание критерия
90-100	Глубокий анализ ситуации, выявление всех причинно-следственных связей, предложение обоснованного, реалистичного и эффективного плана действий.
75-89	Верный анализ основных аспектов ситуации, предложение адекватных, но частично недостаточно проработанных или слабо обоснованных решений.
60-74	Поверхностный анализ, выявлены не все проблемы, предложены шаблонные меры, слабая связь между анализом и решением.
1-59	Непонимание сути ситуации, неспособность предложить решение или ответы, не имеющие отношения к делу.

Далее выводится среднее арифметическое между полученными баллами за теоретический ответ и ситуационное задание.

Общий критерий оценивания промежуточной аттестации

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	90-100

<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	75-89
<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводит примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа.</i> <i>Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i></p>	60-74
<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	1-59

6.3. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий не требуется.

7.Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины должно завершиться овладением необходимыми компетенциями. Этот результат может быть достигнут только после весьма значительных усилий. При этом важными окажутся не только старание и способности, но и хорошо продуманная организация труда обучающегося. В первую очередь это правильная организация времени.

При изучении дисциплины наименьшие затраты времени обеспечит следующая последовательность действий. Прежде всего, необходимо своевременно, то есть после промежуточной аттестации за предшествующий семестр, выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Сведения об этом, т. е. списки литературы, темы семинарских занятий и вопросы к ним, а также другие

необходимые материалы имеются в разработанном учебно-методическом комплексе.

Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению необходимыми компетенциями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение ситуационного задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом

занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Основы управления качеством» с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа обучающихся. Именно овладение и усвоение обучающимся рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на практических занятиях, именно во время самостоятельной работы обучающийся углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Указания по самостоятельному изучению дисциплины приведены в Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы обучающихся.

Относительно проблематики учебной дисциплины обучающимся рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленное обработки разделов, тем дисциплины, отдельных вопросов тем;
- изучение сложных тем учебной дисциплины по конспектам, учебниками и специальной литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к выполнению ситуационных заданий и тестирования по разделам дисциплины;
- подготовка по вопросам семинаров, написание рефератов, докладов, тематических сообщений.

Основой изучения любой дисциплины является освоение ее понятийного аппарата. Простое заучивание терминов часто расценивается как бесполезная трата времени, а также снижает мотивацию изучения дисциплины. Поэтому для освоения терминологии рекомендуется использовать такие формы работы как составление и решение кроссвордов и логических задач.

Важнейшей частью работы обучающегося является изучение существующей практики. Учебник, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, как правило, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. При этом высшее профессиональное образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы.

В процессе освоения дисциплины при подготовке к занятиям рекомендуется не только использовать предложенную в программном блоке литературу, но и материалы периодических изданий, информацию Internet-ресурсов, баз данных, электронных библиотек.

Работу по конспектированию следует выполнять, предварительно изучив планы практических занятий. В этом случае ничего не будет упущено и обучающемуся не придется конспектировать источник повторно, тратя на это драгоценное время. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит обучающемуся своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и передачу дисциплины.

При освоении дисциплины необходимо пользоваться материалами конспекта лекций, основной, дополнительной и справочной литературой.

Любую тему необходимо изучать в следующей последовательности:

1. Изучить материал лекционного конспекта и соответствующих разделов учебников.

2. Отобрать материал по дополнительным литературным источникам и справочной литературе и изучить его.

3. Составить краткий конспект ответов на поставленные вопросы:

- написать план ответа или краткий конспект, выделить в нем главное и четко структурировать текст;

- проработать устный или письменный ответ.

В ходе подготовки к занятиям рекомендуется составлять планы – конспекты ответов, формулировать сложные вопросы для коллективного обсуждения, составлять блок-схемы и рисунки, являющиеся опорными конспектами при ответе на вопрос.

Для подготовки к семинарским занятиям по каждой теме обучающемуся нужно усвоить лекционный материал; ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему; при необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, касающимся докладов и рефератов; использовать учебно-научный потенциал библиотек Донецкого филиала РАНХиГС и других научных учреждений.

Указания по подготовке к семинарам приведены в Методических рекомендациях для проведения семинарских занятий.

В течение изучения дисциплины обучающийся должен выполнить два индивидуальных задания по 1 и 2 разделу. Указания к выполнению индивидуальных заданий приведены в Методических рекомендациях к выполнению индивидуальных заданий.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Кетоева, Н.Л. Средства и методы управления качеством в эпоху цифровой экономики: Учебное пособие Москва: Издательство МЭИ, 2023 - 504 с.

2. Леонова, Т.И. Экономические проблемы управления качеством: Практикум Изд-во СПбГЭУ, 2021 - 101 с.

8.2. Дополнительная литература

Рязанова В.А., Аскарлова Р.Н. Стандартизация, сертификация и управление качеством в производстве. Часть I «Стандартизация и сертификация»: Учебное пособие Казань: Редакционно-издательский центр «Школа», 2020 - 116 с.

Ефремова, М.В. Управление качеством, стандартизация, и сертификация туристских и гостиничных услуг: Практикум. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2020. - 48 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4. Интернет-ресурсы

1. Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской - <http://www.lib-dpr.ru/>

2. Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru>

3. Журнал "Менеджмент в России и за рубежом" - <https://www.mevriz.ru>

4. Журнал "Российский журнал менеджмента" - <https://rjm.spbu.ru>

5. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» - <https://cyberleninka.ru/>

6. ЭБС «ЛАНЬ» - <https://e.lanbook.com>

7. ЭБС «ЗНАНИУМ» - <https://znanium.ru>

8. ЭБС «SOCHUM» - <https://sochum.ru>

9. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» - <http://mevriz.ru/annotations/>

10. Справочная правовая система, которая содержит информационные базы данных с федеральным и региональным законодательством субъектов РФ, судебной практикой, фирменные аналитические материалы, комментарии законодательства, международные правовые акты. - <https://www.consultant.ru/>

11. Электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий. - <http://www.aup.ru/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- лекционные;
- практические;
- помещения для самостоятельной работы.

Требования к оборудованию:

- доска, мультимедийная доска;
- проектор;
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям).

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office

