

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

А.М. Дигурова

«28»

2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление качеством»**

**Направление 38.03.02 Менеджмент
Профиль «Финансовый менеджмент»**

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

**Форма обучения
очная**

Владикавказ 2018

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., № 7, учебным планом по программе бакалавриата по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 28.04.2018 г., протокол № 12, и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым 28.04.2018 г.

Составитель: Тарханова З.Э.

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики и предпринимательства
(протокол № 8 от 13.03.18 г.)

Одобрена Советом факультета бизнеса и управления
(протокол № 8 от 23.03.18 г.)

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Форма промежуточной аттестации – зачет.

	Очная форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	34
Практические (семинарские) занятия	34
Лабораторные занятия	-
Итого аудиторных занятий,	68
Самостоятельная работа	76
Зачет	+
Общее количество часов	144 / 4 зет

2. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» в современных условиях международной конкуренции становится востребованным на всех уровнях управления, начиная от государственного и заканчивая уровнем руководства деятельностью конкретных коллективов исполнителя.

Целью изучения дисциплины являются знания, умения и навыки, обеспечивающие развитие способностей будущего специалиста по управлению инновациями как лидера в процессе обеспечения и повышения качества, внедрения и совершенствования систем качества.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Б1.В.ДВ.09.02

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам по выбору Вариативной части Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент». Для изучения курса необходимо знание дисциплин «Менеджмент», «Маркетинг», «Предпринимательство», «Основы технологии производства».

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических,

	финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления
--	---

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2	-правовые основы организации труда, основы менеджмента персонала организации; -принципы, формы управленческих решений.	определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; -формулировать организационно-управленческие решения и распределять обязанности.	-способностями аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; -современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений.
ПК-1	-основные управленческие теории, подходы к мотивации и стимулированию.	-аргументировано отстаивать управленческие решения, заинтересовывать и мотивировать персонал; -диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию.	-методами стимулирования и мотивация; -методами проведения аудита человеческих ресурсов и оценки организационной культуры.
ПК-10	основные приемы и методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	-применять методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих, финансовых организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	-навыками практического применения количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Но ме р не де ли	Наименование тем (вопро- сов), изучаемых по дисциплине	Занятия		Самостоятельная ра- бота студентов		Формы кон- троля	Ли- тера- тура
		л	пр	Содержание	Ча сы		
1, 2	Тема 1. Основные катего- рии, понятия и показатели качества (ОПК-2, ПК-1) 1.Понятие качества и управ- ления качеством. 2.Классификация показате- лей качества продукции. 3. Пирамида качества Принципы, методы и сред- ства управления качеством	4	4	Показатели технологично- сти продукции: трудоемкость изготовления, технологиче- ская себестои- мость.	6	Презен- тация, устный опрос, реферат	[1-6]
3, 4	Тема 2. Менеджмент каче- ства в общей системе ме- неджмента организации (ОПК-2, ПК-10) 1. Понятие, задача, функции менеджмента. 2.Модель управния организацией. 3. Подсистемы менеджмен- та.	4	4	Программы ме- неджмента каче- ства Э.Деминга,Ф. Крсби, Дхурана.	10	Презен- тация, устный опрос, реферат	[1-6]
5, 6	Тема 3 Эволюция систем управления качеством (ОПК-2, ПК-1) 1. Качество продукции как соответствие стандартам 2.Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов. 3. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям.	4	4	Четыре составля- ющие качества: качество проекти- рования, качество пригодности, ка- чество наличия, качество обслу- живания. «Триада качества»: плани- рование, кон- троль, совершен- ствование.	10	Презен- тация, устный опрос, реферат	[1-6]
7- 10	Тема 4. Модель системы управления качеством «Пет- ля качества» ИСО 9000 (ОПК-2, ПК-10) 1. Основные этапы развития систем качества. 2.Петля качества. Этапы	4	4	Назначение стан- дартов ISO серии 9000: ISO 9000:2000 «Си- стемы менедж- мента качества.	10	Презен- тация, устный опрос, реферат	[1-6]

	петли качества. 3.Жизненный цикл продукции.						
11, 12	Тема 5. Стандартизация в управлении качеством (ОПК-2, ПК-1) 1. Предмет стандартизации. 2. Функции стандартизации. 3. Методы стандартизации. 4. Унификация продукции. 5. Система стандартизации. Виды стандартов.	4	4	Региональные организации по стандартизации.	10	Устный опрос, реферат	[1-6]
13, 14	Тема 6. Сертификация продукции и система качества (ОПК-2, ПК-10) 1. Понятие сертификат. Цели, задачи сертификация. 2. Общий порядок проведения сертификации. 3.Характеристика и методы оценки схем сертификации услуг. 4.Обязательная сертификация. Добровольная сертификация	4	4	Структура и состав стандарта ISO 9001:2000. Проблемы и перспективы развития сертификации продукции.	10	Презентация, устный опрос, реферат	[1-6]
15- 16	Тема 7. Контроль качества продукции и премии в области качества (ОПК-2, ПК-1) 1.Методы контроля качества, анализ дефектов и их причин 2.Виды производственного контроля качества 3.Современные средства контроля. 4. Премии к качеству	4	4	Основные задачи создания стандартов по менеджменту качества. Взаимосвязь между сериями стандартов ISO и уровни их соответствия.	10	Презентация, устный опрос, реферат	[1-6]
17- 19	Тема 8. Европейская политика управления качеством: Опыт управления в Японии, Германии, Франции (ОПК-2, ПК-10) 1.Зарубежный опыт управления качеством в Европейских странах. 2.Управление качеством в Японии. 3.Управление качеством в Германии. 4. Управление качеством во Франции.	6	6	Европейский опыт управления качеством.	10	Презентация, устный опрос, реферат	[1-6]

	ИТОГО	34	34		76		

Примечание:

При использовании индивидуальных образовательных траекторий в рамках индивидуального учебного плана подготовки бакалавра изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции;
- реферат – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др)
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технологии электронного обучения реализуются при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т.д.

7. Методические указания по дисциплине «Управление качеством»

7.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития и закрепления исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на всем протяжении изучения дисциплины. В соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью она составляет 76 часов и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;

- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- подготовки рефератов;
- подготовки презентаций;
- изучения теоретического и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям; подготовки к зачету.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучения 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: следует писать лишь то, что раскрывает сущность проблемы, ее логику; писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); писать ярко, образно, живо, не только раскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета.

Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углубления в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Тематика рефератов по дисциплине «Управление качеством»

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
22. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
23. Показатели уровня качества промышленной продукции.
24. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
25. Индекс сортности и порядок его расчетов.
26. Японский менеджмент качества.
27. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
28. Карта технического уровня и качества продукции.
29. Мировые стандарты качества.
30. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.
31. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
32. Функции управления качеством.
33. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.

34. Управление качеством по номиналу и допускам.
35. Управление качеством жизни.
36. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
37. График Ганта в управлении циклом процедур.
38. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
39. Сертификация и развитие ее принципов.
40. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить. Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обращать внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титольный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость презентуемого материала. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты работы целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Темы для подготовки презентаций

1. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
2. Выборочный контроль при исследовании качества.
3. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции (ГКА-)ФСА.
4. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
5. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

7.2. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он органически сочетается с повторением пройденного материала, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что в активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить степень усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления обучающихся. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-

следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопрос обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования и обеспечивает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

7.3. Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникационных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины могут применяться аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает один или несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и/или в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ОПК-2, ПК-1, ПК-10)

Рабочая программа предусматривает проведение практических и семинарских занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных ответов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины, решение задач.

Рабочая программа предполагает текущий, рубежный и промежуточный контроль знаний обучающихся.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня освоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию.

Формами текущего контроля могут быть опросы на практических и семинарских занятиях, а также короткие (например, до 15 мин.) задания, выполняемые студентами в начале занятия с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце занятия для выяснения степени усвоения материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения части материала в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Промежуточный контроль – итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего, рубежного и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ.

Балльная структура оценки

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента в течение 1-8 недель состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на семинарских (практических) занятиях	10
• Оценки самостоятельной работы	15
1-е рубежное тестирование	25
<i>Текущая оценка студента в течение 10-17 недель состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на семинарских (практических) занятиях	10
• Оценки самостоятельной работы	15
2-е рубежное тестирование	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

- от 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;
- от 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях;

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

- от 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

- от 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях.

Промежуточный контроль:

За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Зачет».

Результирующая оценка складывается в соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы обучения по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в ФГБОУ ВО СОГУ.

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Оценочный лист защиты рефератов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Количество баллов
Качество исследовательской работы (реферата)		
1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1
Общая оценка за выполнение		2
Качество выступления		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2. Выделение основной мысли работы		0,5
3. Качество изложения материала		0,5
Общая оценка выступление		1,5
Ответы на дополнительные вопросы по содержанию работы		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
Итоговая оценка		5

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Ба лл ы	Критерии		
	Содержание презентации	Дизайн презентации	Представление презента- ции
4	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература
3	Сформулированы тема и цель исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.
2	Сформулированы цель и тема исследования. Содержание раскрыто не полностью. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.
1	Не сформулированы тема и цель исследования. Проблема не решена.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.	Представлены искаженные данные

*Критерии оценки устного и/или письменного ответа
на практическом занятии*

Оценка	Критерий
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ не структурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ не структурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном

	раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ не структурирован, информация трудна для восприятия.
--	---

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации

Критерии оценивания результатов рубежного тестирования

Всего в тесте 25 вопросов. За каждый правильный ответ ставится 1 балл.
Тестирование проводится в центре тестирования СОГУ.

Примеры тестовых заданий для проведения рубежной аттестации

К каким методам работы по качеству относятся статистические методы управления качеством продукции?

методы стимулирования качества
методы контроля результатов работы по качеству.

Решению каких проблем способствуют статистические методы управления качеством?

выявлению проблемных областей, участков.
вынесению надежных технических оценок.
принятию решений.
заменяет проектированию и научные разработки.

Выберите из сопоставленного Западного и восточного подходов к качеству особенности отношения к качеству в Японии и США.

качество основывается на низком уровне цен.
качество основывается на низком уровне дефектов.
первая цель – прибыль, качество категории случайная.
первая цель качества – прибыль не замедлит последователь.
согласие с требованиями покупателя по вопросам качества.
строгая политика качества к каждому предмету.

В чем отличие отечественных систем управления качеством от систем качества разработанных по МСИСИ серии 9000?

ориентация на удовлетворении требований потребителя.
возложение ответственности за качество продукции на конкретных исполнителей.
обеспечение строго выполнения технологических операций.
количественная оценка качества труда каждого работника, каждого коллектива.
проверка потребителя или производства поставщика.
организация учета и анализа затрат на качество.
решение вопросов утилизации продукции после эксплуатации.
сокращение потерь от брака и рекламации, повышения производительности труда.

Сертификат – это:

документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.
знак соответствия, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Какую роль играет контрольная карта является основным инструментом статистического регулирования технологического процесса.

контрольная карта является основным инструментом статистического регулирования технологического процесса.

Карта дает информацию о причинах брака.

контрольная карта позволяет выявить и сгруппировать условия и факторы, влияющие на изучаемую проблему.

заполните пропуски в этапах цикла продукции (петли качества) в соответствии с МСИСО 9004.

Маркетинг, поиски и изучения рынка.

Материально-техническое снабжение

Производство

Упаковка и хранение

Монтаж и эксплуатация.

Техническая помощь в обслуживании.

Внесите, если это необходимо, изменение в структуру МСИСО 9000.

ИСО 8402-86

ИСО 9000-87

Политика в области качества – это:

совокупность организационных и технических мер, необходимых для обеспечения потребителю гарантий стабильно высокого качества продукции и ее соответствия требованиям стандартов и контракта;

основные направления и цели предприятия в области качества, официально сформулированные руководством предприятия.

мероприятия, предпринимаемые повсюду с организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для потребителей.

8.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Критерии оценивания ответа студента на зачете

Характеристика ответа	Баллы
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. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах	41-45

науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. 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. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Зачет проводится в устной форме.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Качество как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экономической безопасности.
2. Основные понятия и категории управления.
3. Понятие качества.
4. Влияние качества на прибыль.
5. Классификация затрат на качество.
6. Экономическая эффективность улучшения качества.
7. Конкурентоспособность и качество.
8. Формы и способы управления качеством в России в современных условиях.
9. контроль качества. Классификация видов контроля.

10. Методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях.
11. Разработка системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях.
12. Опыт управления качеством в США.
13. Опыт управления качеством в Японии.
14. Европейский опыт управления качеством.
15. Всеобщее управление качеством (TQM). Составляющие TQM.
16. Всеобщее управление качеством (TQM). Японская концепция четырех уровней качества.
17. Методы работы по качеству.
18. Статистические методы управления качеством (Схема процесса, диаграмма Парето, гистограмма).
19. Статистические методы управления качеством. контрольный листок. причинно-следственная диаграмма, диаграмма рассеяния).
20. Статистические методы управления качеством. (Мозговая атака, временной ряд, контрольная карта).
21. статистический приемочный контроль качества продукции.
22. Национальные премии по качеству, их критерии.
23. Самооценка фирмы.
24. Реализация методов всеобщего управления качеством в России.
25. управление качеством на основе политики в области качества.
26. Международные стандарты на системы качества. Структура МСИСО серии 9000.
27. Характеристика стандартов ИСО серии 9000
28. разработка систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 90001.
29. Системы качества. Структурные элементы системы качества (МСИСО 9001-17).
30. Система качества как средство проведения определенной политики и достижения поставленных целей в области качества.
31. Модели для обеспечения качества: назначение, общность и различие элементов системы качества.
32. Документация системы качества.
33. Новые версии стандартов ИСО серии 9000.
34. Порядок проведения, схемы сертификации.
35. Испытания и органы по сертификации продукции.
36. Порядок проведения сертификации продукции.
37. Сертификация систем качества и производств.
38. Закон РФ «О защите прав потребителей».
39. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.
40. Полномочия федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Уровень сформированности компетенций</i>			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	«Минимальный уровень» (56-70 баллов) Компетенции	«Средний уровень» (71-85 баллов) Компетенции сформированы.	«Высокий уровень» (86-100 баллов) Компетенции сформированы.

Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
---	--	--	---

Описание критериев оценивания

Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов би-	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы преподавателя; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
--	---	--	--

		лета, присутствует неуверенность в отве- тах на	
Оценка «незачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 335 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785> (дата обращения: 13.12.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01715-5. – Текст : электронный.
2. Фещенко, В.Н. Обеспечение качества продукции в машиностроении : учебник : [16+] / В.Н. Фещенко. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. – 789 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564257> (дата обращения: 13.12.2020). – ISBN 978-5-9729-239-2.

б) дополнительная литература:

3. Ларин, А.Н. Управление качеством на производстве и транспорте : учебное пособие : [16+] / А.Н. Ларин, И.В. Ларина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 166 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499413> (дата обращения: 13.12.2020). – ISBN 978-5-4475-9984-3. – DOI 10.23681/499413. – Текст : электронный.
4. Саморуков, В.И. Управление качеством. Международные системы управления качеством : рабочая тетрадь / В.И. Саморуков ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2019. – 93 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560934> (дата обращения: 13.12.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
5. Акцораева, Н.Г. Менеджмент качества инновационного продукта : учебное пособие : [16+] / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 194 с. : схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234> (дата обращения: 13.12.2020). – Библиогр.: с. 169-170. – ISBN 978-5-8158-2074-6. – Текст : электронный.
6. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (дата обращения: 13.12.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

- Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>).

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.
- ЭБС «Консультант студента» (<https://www.studmedlib.ru>).
- Статистическая база данных «Росстат» (<https://rosstat.gov.ru/>).
- Электронная база данных Правительства РФ «Электронное правительство» (<https://www.google.com/url?q=https://rosstat.gov.ru>).

10. Материально-техническое оснащение дисциплины:

<p>№ 201. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Рабочее место преподавателя. Трибуна для выступлений. Доска меловая. Комплект специализированной учебной мебели. Наборы демонстрационного оборудования (мультимедийный проектор, экран, ноутбук, колонки) и учебно-наглядные пособия. Программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; Office Standard 2010; Moodle, Cisco Webex.</p> <p>Помещения для самостоятельной работы: №409. Лаборатория (Компьютерный класс): Комплект специализированной учебной мебели. Рабочее место преподавателя. Трибуна для выступлений. Доска меловая. Комплект специализированной учебной мебели. Наборы демонстрационного оборудования (мультимедийный проектор, экран). Windows 7.1 Professional; Office Standard 2016; Win Rar; Microsoft Visio; Microsoft Visual studio. Moodle, Cisco Webex.</p> <p>Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, Компьютеры (в т.ч. с выходом в интернет, доступом в ЭИОС), программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Winrar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Консультант плюс; Moodle, Cisco Webex.</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина, 44-46, учебный корпус №7 (УК №7)</p> <p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина, 44-46, учебный корпус №7 (УК №7)</p> <p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, Церетели/Ватутина, д. 16/19, учебный корпус №6 (УК №6)</p>
---	--

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры экономики от 10 марта 2020 г., протокол № 8.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от 30 марта 2020 г., протокол № 6.