

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Золотухина Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 27.01.2021 14:35:53  
Уникальный программный ключ:  
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

**Программа утверждена**  
**Ученым советом МРСЭИ**  
**Протокол № 10 от 27 июня 2020 г.**

Утверждаю

Ректор

Золотухина Е.Н.



«27» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Б1.В.ДВ.10.02 Менеджмент качества**

**Направление подготовки**

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**Профиль Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1567 от 10.12.2014 года.

**Автор (составитель):** Кузнецова Е.А. – к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

**Рецензент:** Егоренко А.О – к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Московского регионального социально-экономического института 27 июня 2020 г., протокол № 10.

Предназначена для студентов очной и заочной форм обучения.

©Московский региональный социально-экономический институт, 2020.

© Кузнецова Е.А., 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	4
3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения).....	5
3.1. Очная форма обучения.....	5
3.2. Заочная форма обучения.....	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	7
4.2.1 Тематический план лекций.....	9
4.2.2 Тематический план практических занятий (семинаров).....	9
5. Самостоятельная работа студентов (СРС).....	13
6. Оценочные средства.....	14
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине.....	16
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы.....	16
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	28
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	30
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.....	31
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	31
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	31
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	38
12. Иные сведения и (или) материалы.....	39
12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	39
13. Лист регистрации изменений.....	44

## 1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества» является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления (продукции, процессов, персонала, организации в целом).

Задачи дисциплины:

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Коды компетенций	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиции социальной значимости принимаемых решений	Знать: сущность и классификацию управленческих решений, основные этапы и особенности процесса принятия решений, понятие ответственности и социальной значимости с позиции управления. Уметь: определять альтернативы и варианты решений, оценивать их последствия и социальную значимость. Владеть: приемами оценки результатов и последствий принятых управленческих решений.
ПК-22	умением оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	Знать: основные принципы расходования ресурсов. Уметь: определять наименее затратные и наиболее эффективные методы управления имеющимися ресурсами. Владеть: навыками оценки соотношения предполагаемого результата с затрачиваемыми ресурсами.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Менеджмент качества» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части дисциплин (модулей) ОПОП по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Менеджмент качества» базируется на теоретических знаниях, практических умениях и навыках, полученных обучаемыми при

изучении следующих дисциплин: «Теория управления», «Менеджмент».

Знания, умения, навыки и компетенции, полученные обучающимися при изучении данной дисциплины, находят широкое применение в творческой и научно-исследовательской деятельности, при подготовке курсовых работ и выпускной квалификационной работы бакалавра.

Дисциплина «Менеджмент качества» изучается на 4 курсе по очной форме обучения (8 семестр), на 5 курсе по заочной форме обучения (10 семестр), вид промежуточной аттестации – зачет.

### 3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы для очной формы обучения (ЗЕ), 108 академических часов.

#### 3.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			8			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>		54	54			
В том числе:		-	-	-	-	-
Лекции (Л)		24	24			
Практические занятия (ПЗ)		30	30			
Семинары (С)						
Лабораторные работы (ЛР)						
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>		54	54			
В том числе:		-	-	-	-	-
Курсовой проект (работа)						
Расчетно-графические работы						
Реферат (при наличии)						
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>		54	54			
Вид промежуточной аттестации – зачет						
Общая трудоемкость:	часы	108	108			
	зачетные единицы	3	3			

#### 3.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			10			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>		10	10			
В том числе:		-	-	-	-	-
Лекции (Л)		4	4			
Практические занятия (ПЗ)		6	6			
Семинары (С)						
Лабораторные работы (ЛР)						
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>		94	94			
В том числе:		-	-	-	-	-
Курсовой проект (работа)						

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			10			
Расчетно-графические работы						
Реферат (при наличии)						
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>		94	94			
Вид промежуточной аттестации – зачет		4	4			
Общая трудоемкость:	часы	108	108			
	зачетные единицы	3	3			

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>.

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

###### *Для очной формы обучения*

№ п/п	Разделы дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия					
			все	лекции	семинары, практические занятия			
1.	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества	38	10	10	18	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22	
2.	Раздел 2. Система менеджмента качества	36	8	10	18	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22	
3.	Раздел 3. Средства менеджмента качества	34	6	10	18	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22	
	Зачет							
Итого:		<b>108</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>54</b>			

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

**Для заочной формы обучения**

№ п/п	Разделы дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			все	лекции			
1.	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества	36	2	2	32	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22
2.	Раздел 2. Система менеджмента качества	34	1	2	31	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22
3.	Раздел 3. Средства менеджмента качества	34	1	2	31	Устный опрос, доклад, тестирование	ОПК-2, ПК-22
	Зачет	4					
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>		

**4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Наименование тем дисциплины	Содержание
<b>Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества</b>	
Тема 1. Качество как объект управления	Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их. Объекты и субъекты управления качеством.
Тема 2. Методологические основы управления качеством.	Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления.
Тема 3. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.	Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, ЕОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий.
Тема 4. Нормативно-правовая база	Понятие технического регулирования. Закон РФ О техническом регулировании. Документы, применяемые в системе технического

Наименование тем дисциплины	Содержание
обеспечения качества	регулирования. Основные принципы технического регулирования. Понятие технического регламента. Понятие стандартизации. Понятие стандарта. Основные цели современной стандартизации. Принципы стандартизации. Международная стандартизация. Региональная стандартизация. Национальная стандартизация. Национальная стандартизация РФ. Виды стандартизации.
Тема 5. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.	Основные принципы, структура и правила сертификации. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.
<b>Раздел 2. Система менеджмента качества</b>	
Тема 6. Понятие и сущность систем менеджмента качества.	Комплексное управление качеством. Цель и задачи менеджмента качества. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла.
Тема 7. Эволюция развития систем менеджмента качества.	Развитие отечественных систем менеджмента качества продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения.
Тема 8. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества.	Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. Основополагающие принципы систем качества. Современные направления развития систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000.
Тема 9. Сущность современных систем менеджмента качества	Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества.
<b>Раздел 3. Средства менеджмента качества</b>	
Тема 10. Простые инструменты качества.	Лист сбора данных (контрольный листок), причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (АВС – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных.
Тема 11. Новые средства менеджмента качества.	Диаграмма средства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных). «Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть



Наименование тем дисциплины	Содержание
	сигм» и его использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества.
Тема 12. Эффективность управления качеством.	Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности менеджмента качества. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.

#### 4.2.1 Тематический план лекций

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)	
			ОФО	ЗФО
1	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества	Л. 1. Качество как объект управления	2	
		Л. 2. Методологические основы управления качеством.	2	1
		Л. 3. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.	2	
		Л. 4. Нормативно-правовая база обеспечения качества	2	
		Л. 5. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.	2	1
2	Раздел 2. Система менеджмента качества	Л. 6. Понятие и сущность систем менеджмента качества.	2	0,5
		Л. 7. Эволюция развития систем менеджмента качества.	2	
		Л. 8. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества.	2	
		Л. 9. Сущность современных систем менеджмента качества	2	0,5
3	Раздел 3. Средства менеджмента качества	Л. 10. Простые инструменты качества.	2	
		Л. 11. Новые средства менеджмента качества.	2	0,5
		Л. 12. Эффективность управления качеством.	2	0,5
Итого			24	4

#### 4.2.2 Тематический план практических занятий (семинаров)

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)	
				ОФО	ЗФО
1	Раздел 1. Теоретические и методологические	ПЗ. 1. Качество как объект управления	Устный опрос, доклад, тестирование	2	

	основы менеджмента качества	ПЗ. 2. Методологические основы управления качеством.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	
		ПЗ. 3. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
		ПЗ. 4. Нормативно-правовая база обеспечения качества	Устный опрос, доклад, тестирование	2	
		ПЗ. 5. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
2	Раздел 2. Система менеджмента качества	ПЗ. 6. Понятие и сущность систем менеджмента качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	
		ПЗ. 7. Эволюция развития систем менеджмента качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	
		ПЗ. 8. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
		ПЗ. 9. Сущность современных систем менеджмента качества	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
3	Раздел 3. Средства менеджмента качества	ПЗ. 10. Простые инструменты качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	
		ПЗ. 11. Новые средства менеджмента качества.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
		ПЗ. 12. Эффективность управления качеством.	Устный опрос, доклад, тестирование	2	1
Итого				24	6

### **Планы практических занятий (семинаров)**

Практическое занятие №1.

Тема: Качество как объект управления

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их. Объекты и субъекты управления качеством.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 2.

Тема: Методологические основы управления качеством.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 3.

Тема: Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, ЕОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 4.

Тема: Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Понятие технического регулирования. Закон РФ О техническом регулировании. Документы, применяемые в системе технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Понятие технического регламента. Понятие стандартизации. Понятие стандарта. Основные цели современной стандартизации. Принципы стандартизации. Международная стандартизация. Региональная стандартизация. Национальная стандартизация. Национальная стандартизация РФ. Виды стандартизации.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 5.

Тема: Порядок проведения работ по сертификации систем качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Основные принципы, структура и правила сертификации. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 6.

Тема: Понятие и сущность систем менеджмента качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Комплексное управление качеством. Цель и задачи менеджмента качества. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

#### Практическое занятие № 7.

Тема: Эволюция развития систем менеджмента качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Развитие отечественных систем менеджмента качества продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

#### Практическое занятие № 8.

Тема: Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. Основопологающие принципы систем качества. Современные направления развития систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

#### Практическое занятие № 9.

Тема: Сущность современных систем менеджмента качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

#### Практическое занятие № 10.

Тема: Простые инструменты качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Лист сбора данных (контрольный листок), причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

#### Практическое занятие № 11.

Тема: Новые средства менеджмента качества.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных). «Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигм» и его использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар,

самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

Практическое занятие № 12.

Тема: Эффективность управления качеством.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности менеджмента качества. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: семинар, самостоятельное изучение теоретических и практических аспектов рассматриваемых вопросов

## **5. Самостоятельная работа студентов (СРС)**

Самостоятельная внеаудиторная работа обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для данной дисциплины учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных докладов, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, подготовка доклада по заданной проблеме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации (зачету).

Особое место в процессе изучения дисциплины занимает работа с различными источниками информации: научной и учебно-методической литературой.

1. Для подготовки к лекционным занятиям, где раскрываются основные теоретические положения дисциплины, студенты должны готовить конкретные проблемные ситуации, требующие специфических подходов и решений в соответствии с вышеназванным курсом. На лекциях формируется способность порождать новые идеи; формулировать и решать задачи, возникающие в ходе учебной деятельности будущего бакалавра и требующие углубленных знаний взаимодействия руководителей и подчиненных в процессе совместной профессиональной деятельности, определение потребности в теории и методах управления; современных компьютерных технологий сбора, хранения, переработки и представления информации; вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий; представлять итоги проделанной работы в виде отчетов, докладов, статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати.

2. На семинарских занятиях акцент делается на самостоятельной работе студентов по освоению разделов дисциплины, имеющих особую значимость для практической и научно-исследовательской деятельности. В ходе реализации

практического блока занятий рассматриваются наиболее важные и актуальные проблемы дисциплины; анализируются, обсуждаются и самостоятельно решаются конкретные ситуационные задачи, студенты готовят сообщения или доклады, презентации на предложенные преподавателем темы, указанные в настоящей программе. В целях выявления знаний у студентов осуществляется обмен вопросами и ответами под контролем преподавателя.

3. Самостоятельная работа студентов предполагает получение дополнительных знаний и подходов к решению задач в основной и дополнительной литературе и электронных источниках Интернет; решений кейсов, выполнение тестов, мультимедийной презентации по выбранной теме; подготовку доклада, к защитам индивидуальных заданий, собеседовании зачету и т.д.

Изучение теоретического материала, с учетом опыта его применения на практических занятиях при устном опросе (собеседовании), при выполнении тестов, контрольных работ и индивидуальных заданий (в том числе лабораторных работ), сдаче зачета.

Форма аттестации результатов изучения дисциплины в соответствии с учебным планом направления 38.03.04 Государственное муниципальное управление – зачет.

Тема (раздел)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Код формируемых компетенций	Количество часов		Формы контроля
			ОФО	ЗФО	
Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества	Изучение лекционного материала. Написание конспектов. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада	ОПК-2, ПК-22	18	32	Устный опрос, доклад, тестирование
Раздел 2. Система менеджмента качества	Изучение лекционного материала. Написание конспектов. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада	ОПК-2, ПК-22	18	31	Устный опрос, доклад, тестирование
Раздел 3. Средства менеджмента качества	Изучение лекционного материала. Написание конспектов. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада	ОПК-2, ПК-22	18	31	Устный опрос, доклад, тестирование
Итого			54	94	

## 6. Оценочные средства

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества» ООП по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

– способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

– умением оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов (ПК-22).

Этапы формирования компетенций:

1. Чтение курса лекций по дисциплине (формы и методы – мультимедийные лекция-объяснение, лекция-визуализация, с привлечением формы тематической дискуссии, беседы, анализа конкретных ситуаций). На лекциях формируется способность порождать новые идеи; формулировать и решать задачи, возникающие в ходе учебной деятельности будущего бакалавра и требующие углубленных знаний современных компьютерных технологий сбора, хранения, переработки и представления информации; вести библиографическую работу; представлять итоги проделанной работы в виде отчетов, докладов, статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати.

2. Проведение практических занятий (формы и методы – постановка проблемных познавательных задач, методы активного обучения: «круглый стол», анализ конкретных ситуаций).

3. Выполнение и защита индивидуальных заданий. Тематика большинства заданий предполагает исследовательскую часть: постановку задачи, анализ подходов к ее решению и практическую часть по ее решению. При этом формируется умение аргументировано излагать свои подходы к решению данной задачи; владение адекватным понятийным аппаратом дисциплины «Менеджмент качества».

4. Самостоятельная работа студентов предполагает получение дополнительных знаний и подходов к решению задач и выполнению заданий в дополнительной литературе и электронных источниках Интернет; создание базы данных, мультимедийной презентации по выбранной теме; подготовку доклада, к защитам индивидуальных заданий, коллоквиуму, зачету и т.д.

Изучение теоретического материала, с учетом опыта его применения на практических занятиях при устном опросе (собеседовании), при выполнении тестов, сдаче зачета, способствует формированию выше указанных компетенций.

Форма аттестации результатов изучения дисциплины в соответствии с учебным планом направления 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление – зачет.

## 6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)/ и ее формулировка	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества	ОПК-2, ПК-22	доклад, тестирование
2	Раздел 2. Система менеджмента качества	ОПК-2, ПК-22	доклад, тестирование
3	Раздел 3. Средства менеджмента качества	ОПК-2, ПК-22	доклад, тестирование

## 6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 6.2.1. Зачет

а) типовые задания (вопросы)

#### Вопросы к зачету

1. Основные термины и определения в области качества.
2. Современные проблемы повышения качества товаров и услуг, направления их решения в сфере производства и предоставления услуг.
3. Факторы, которые влияют на формирование качества на протяжении жизненного цикла продукции.
4. Виды показателей качества.
5. Уровень качества продукции и методы его определения.
6. Виды и организация контроля качества продукции.
7. Организация государственного надзора за качеством продукции и услуг.
8. Понятие и сущность систем менеджмента качества.
9. Эволюция развития систем менеджмента качества.
10. Системы управления качеством согласно международным стандартам ИСО серии 9000.
11. Концептуальная модель взаимосвязи видов деятельности «Петля качества».
12. Системы управления окружающей средой в соответствии со стандартами ИСО серии 14000.
13. Менеджмент качества в сфере услуг.
14. Структура требований к системе качества.
15. Организационное обеспечение разработки системы качества.
16. Документирование систем качества.
17. Принципы всеобщего управления качеством (TQM).
18. Европейская модель делового совершенствования.
19. Международные организации в области управления качеством. Направления их деятельности.
20. Основные термины и определения в области сертификации.



21. Виды сертификации. Обязательная и добровольная сертификации.
22. Оценка уровня качества продукции.
23. Порядок проведения сертификации систем качества.
24. Цикл Э. Деминга.
25. Понятие случайных величин и случайных процессов, понятие: генеральной совокупности, вероятности, теории выборки.
26. Принципы управления качеством Э. Деминга.
27. Понятие, задачи и методы квалиметрии.
28. Этапы совершенствования процессов.
29. Диаграмма последовательности действий, планирование действий и контроль результатов.
30. Мотивация улучшения качества.
31. Программы улучшения качества.
32. Сбор данных, лист сбора данных (контрольный листок).
33. Профессиональный анализ данных, причинно-следственная диаграмма Исикавы.
34. Понятие и виды контрольных карт.
36. Диаграмма Парето (ABC – анализ).
35. Диаграмма корреляции (рассеивания) и стратификации (расслоения) данных.
36. Диаграмма сродства и диаграмма зависимостей.
37. Древовидная (системная) диаграмма и стрелочная диаграмма.
38. Матричная диаграмма и анализ приоритетов (анализ матричных данных).
39. Диаграмма планирования и оценки процессов.
40. Метод развития функции качества (QFD)
41. Сущность системного метода анализа возможности и влияния несоответствия продукции и процесса (FMEA)
42. Последовательность проведения FMEA анализа возможности и влияния несоответствия.
43. Риски изготовителя и потребителя. Кружки качества.
44. Цели и порядок проведения FMEA - анализа, правила оформления результатов анализа.
45. Принципы построения и функционирования систем менеджменте качества.
46. Структура документов системы менеджменте качества.
47. Экспертные методы менеджменте качества.
48. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества.
49. «Шесть сигма» – концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигма» и его использование в менеджменте качества.
50. Философия Тагути. Функция потери качества.
51. Затраты на качество, затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.
52. Цели статистического управления качеством процессов.

- 53. Правила построения и сущность гистограмм.
- 54. Карты регулирования качества (карты Шухарта).
- 55. Показатели качества процесса Приемочные карты регулирования качества процессов.
- 56. Контрольные карты как инструмент статистического контроля качества процесса.
- 57. Информационное обеспечение управления качеством
- 58. Структура информационных систем в управлении качеством продукции, производства, услуги.
- 59. Использование ЭВМ и информационных технологий в менеджменте качества.

б) Критерии оценивания компетенций (результатов)

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- логика и аргументированность изложения;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов;
- культура ответа.

в) Описание шкалы оценивания

Устный ответ на зачёте позволяет оценить степень сформированности знаний по различным компетенциям.

Отметка «Зачтено» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «Не зачтено» ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

## 6.2.2 Примерные темы докладов

а) типовые задания

1. Особенности развития управления качеством в России (НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП, СИБ и др.).

2. Научные походы американской школы управления качеством (Э.Деминг, Г. Фейгербаум и др.).

3. Научные походы японской школы управления качеством (К. Исикава, Т. Тагути, С. Синго и др.).

4. Взаимосвязь понятий «качество» и «конкурентоспособность».

5. Проблема вступления России в ВТО.

6. Современные модели управления качеством, их сходства и отличия, ISO и TQM.

7. Роль лидера в управлении качеством.

8. Роль персонала в управлении качеством.

9. Роль и значение Премии правительства РФ в области качества.

10. Роль и значение региональных программ «Качество» в РФ.

11. Особенности управления качеством в пищевой промышленности и общественном питании.

12. Основные виды и характеристика показателей качества.

13. Особенности расчета уровня качества пищевой продукции.

14. Методы классификации затрат на качество.

15. Методы определения оптимальной цены на качество продукции

16. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

17. Процессный и системный подходы в управлении качеством

18. 7 классических инструментов качества.

19. 7 современных инструментов качества.

20. Метод определения надежности технологического процесса.

21. Примеры успешного внедрения системы менеджмента качества на конкретных предприятиях.

22. Система экологического менеджмента.

23. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества.

24. Система контроля качества пищевой продукции в соответствии со стандартами ХАССП.

25. Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК.

26. Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000.

27. Особенности и этапы проведения сертификации системы менеджмента качества.

### **Требования к форме представления информации в докладе.**

1. В докладе следует разъяснить непривычные термины и символы при первом упоминании в тексте.

2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.

3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторов, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.

4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.

5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.

6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент в целом раскрыл поставленные в докладе вопросы, доклад отличается актуальностью, новизной, изложение логичное и аргументированное, в работе использованы новейшие информативные данные;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не раскрыл поставленные в докладе вопросы, изложение не логично, слабо аргументировано, доклад не отличается новизной, в работе не использованы новейшие информативные данные, выводы не отличаются четкостью.

### 6.2.3 Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент качества» не предусмотрена учебным планом.

### 6.2.4 Тестовые задания

а) Типовые задания

1. Общеευропейский подход к проблеме обеспечения качества основан:

а) на менеджменте фирмы через финансы;

б) на менеджменте через менеджмент качества;

в) на менеджменте через учет человеческого фактора;

г) на обеспечении постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».

2. Международная система стандартов ориентирует на:

а) создание доверия между партнерами по выполнению заказа относительно качества;

б) спецификацию требований по отношению к поставленному продукту или оказываемым услугам;

в) на менеджмент через менеджмент качества;

г) единые требования по доказательствам возможности фирмы стабильно обеспечивать требуемый уровень качества.

3. Служба аудита создается в организации с целью:

а) для обеспечения всеобщего руководства полным процессом проверки СМК;

б) обеспечения уверенности потребителей в том, что СМК предприятия функционирует надлежащим образом;

в) обеспечения сертификации СМК;

г) регулирования процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество».

4. Принцип обязательной документированности СМК включен в стандарты ИСО серии 9000:2008:

а) из-за необходимости подтверждения соответствия качества продукции при ее изготовлении установленным требованиям;

б) в связи с необходимостью четкой регламентации всех видов деятельности СМК;

в) для обеспечения возможности аудита СМК;

г) для повышения эффективности взаимоотношений по всей цепочке «изготовитель – заказчик».

5. Учёт социального фактора в менеджменте качества позволяет:

- а) вовлечь работников всех уровней управления в решение проблемы качества;
- б) полнее удовлетворить заказчика в качестве поставок;
- в) повысить эффективность взаимоотношений по всей цепочке «изготовитель – заказчик»;

г) разработать программу действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.

6. Служба обеспечения качества несет ответственность за:

- а) качество продукции, предлагаемой фирмой;
- б) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

в) формирование политики в области качества;

г) разработку программы действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.

7. В чем состоит основное назначение Руководства по качеству:

- а) в определении СМК организации;
- б) в описании организации и проведения работ по контролю качества конкретных видов продукции;

в) в распределении ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками;

г) в аттестовании аудиторов.

8. К аудиту подразделения не должны привлекаться:

- а) руководство подразделения;
- б) специалисты данного подразделения;
- в) специалисты других подразделений;
- г) неаттестованные аудиторы.

9. Все измерительное и испытательное оборудование должно быть:

- а) в удовлетворительном состоянии;
- б) идентифицировано с подходящей маркировкой о дате последней калибровки;
- в) оснащено инструкциями по эксплуатации;
- г) в хорошем состоянии.

10. Целью организации статистического контроля является:

- а) соответствие требованиям документации;
- б) регулирование процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество»;

в) согласование краткосрочных требований к качеству с долгосрочной ориентацией менеджмента на потребителя;

г) обеспечение постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».

11. Качество продукции и услуг - это:

- а) соответствие требованиям документации;
- б) признание продукции конкретным потребителем;
- в) способность выполнять установленные требования;
- г) снижение производственных издержек.

12. Целью менеджмента качества является:

- а) обеспечение качества процессов, методов;
- б) обеспечение выполнения плана поставок продукции;
- в) процесс труда рядовых работников;
- г) снижение производственных издержек.

13. Сколько в МС ИСО серии 9000:2008 определено основных принципов СМК:

- а) восемь;
- б) четырнадцать;
- в) шесть;
- г) десять.

14. Каждый процесс СМК для определения его результативности должен иметь:
- а) блок-схему;
  - б) подходящую форму измерения;
  - в) обратную связь;
  - г) поставщиков, потребителей, акционеров.
15. Какое из положений более точно раскрывает суть аудита системы менеджмента качества:
- а) аудит является частью политики предприятия по качеству и инструментом «немедленного» улучшения и снижения затрат;
  - б) стимулирование рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;
  - в) целью любого вида аудита является оценка качества продукции и эффективности системы менеджмента;
  - г) аудит имеет целью выявить «слабые места» и назначить мероприятия по улучшению.
16. Кто заинтересован в эффективной деятельности организации:
- а) акционеры;
  - б) персонал, общество;
  - в) поставщики, потребители;
  - г) поставщики, потребители, акционеры, персонал, общество.
17. Наилучшим критерием совершенствования является:
- а) программа стимулирования рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;
  - б) постоянное соблюдение требований стандартов;
  - в) устранение барьеров между руководителем и подчиненным по вертикали и горизонтали;
  - г) планирование качества.
18. Причиной большинства «ошибок» в производстве является:
- а) отсутствие на предприятии системы учета издержек вследствие низкого качества;
  - б) процесс труда рядовых работников;
  - в) отсутствие необходимых знаний и невнимательное отношение к работе;
  - г) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции.
19. Какой из видов аудитов качества используется при сертификации СМК:
- а) аудит четвертой стороной;
  - б) аудит первой стороной;
  - в) аудит второй стороной;
  - г) аудит третьей стороной.
20. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:
- а) планирование качества;
  - б) политика в области качества;
  - в) система качества;
  - г) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций.
21. Всеобщее Менеджмент качества - это:
- а) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций;
  - б) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции;
  - в) система предотвращения ошибок, что позволяет получить эффект десятикратного снижения потерь от брака;
  - г) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества.
22. Современная философия качества означает:
- а) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества;
  - б) полную ответственность всех в соответствии со своими функциональными обязанностями;
  - в) постоянный процесс выявления и устранения причин дефектов;
  - г) деятельность по разработке документации СМК.

23. Что такое нормативно-техническая документация СМК:
- а) комплекс документированных процедур, устанавливающих способ осуществления деятельности или процессов;
  - б) зарегистрированные данные по всем внутренним процессам организации;
  - в) документы СМК, устанавливающие требования;
  - г) комплект разработанных и утвержденных документов СМК.
24. Что следует понимать под документированием СМК:
- а) деятельность по планированию, организации разработки, контролю, регулированию и учету документации СМК;
  - б) деятельность по разработке документации СМК;
  - в) комплект разработанных и утвержденных документов СМК;
  - г) регистрацию данных по всем внутренним процессам организации.
25. Кто должен заниматься анализом СМК:
- а) служба качества;
  - б) руководители подразделений;
  - в) высшее руководство;
  - г) поставщики, потребители.
26. Культуру производства и труда можно оценить:
- а) с помощью показателя «производительности труда»;
  - б) показателем «процент сдачи продукции с первого предъявления»;
  - в) уровнем качества процессов, соответствующего требованиям контрольных и прочих инструкций;
  - г) при разработке и производстве новых видов продукции.
27. СМК предназначена для:
- а) разработки и производства новых видов продукции;
  - б) руководства и управления организацией применительно к качеству;
  - в) соблюдения сроков поставки;
  - г) удовлетворения внутренних потребностей управления предприятием.
28. Руководство по качеству является документом обязательным для:
- а) всего персонала предприятия;
  - б) специалистов службы качества;
  - в) для высшего руководства и руководителей структурных подразделений;
  - г) соблюдения сроков поставки.
29. Конкурентное преимущество фирмы на рынке сбыта зависит:
- а) от цены потребления продукции;
  - б) соблюдения сроков поставки;
  - в) от степени удовлетворенности заказчика качеством поставок;
  - г) от выполнения работы с некоторыми погрешностями, но вовремя.
30. Руководство предприятия должно стимулировать работников за:
- а) устранение дефектов до запуска продукции в производство и повышение квалификации;
  - б) выполнение работы с некоторыми погрешностями, но вовремя;
  - в) сокращение потерь от брака в работе и снижение производственных издержек;
  - г) неверное использование ресурсов.
31. Проверка при аудите блок-схем процессов наиболее эффективна для обнаружения:
- а) неверного использования ресурсов;
  - б) неверного использования статистических методов;
  - в) проблем в системе управления процессом;
  - г) процесса менеджмента.
32. Уровень качества продукции можно измерить:
- а) ценой «несоответствия» и затратами на достижение соответствия;
  - б) затратами, которые влияют на доходы предприятия;
  - в) показателем сдачи продукции с первого предъявления;
  - г) организационной структурой.

33. Одной из важнейших задач руководства является:  
а) стимулирование работников в выполнении работы качественно;  
б) обеспечение постоянного повышения квалификации работника в сфере его ответственности за качество;  
в) планирование работ, направленных на постоянное усовершенствование продукции и услуг;

г) распределение полномочий в СМК.

34. Какой документ является главным в документации СМК:

а) организационная структура;

б) процедура;

в) руководство по качеству;

г) договор.

35. Какое из утверждений более точно раскрывает смысл новой парадигмы качества:

а) рост производительности труда способствует обеспечению требуемого уровня качества;

б) все допускают ошибки, и это должно учитываться при оценке трудовой деятельности;

в) брак может быть исправлен рабочим лишь в 20% случаев, остальные 80% брака зависят от разработчика;

г) только принятие системы кодирования документов.

36. Идентификация различных документов в СМК обеспечивается:

а) распределением полномочий в СМК;

б) принятой системой кодирования документов;

в) принятым на фирме порядком закрепления документов за разработчиком;

г) рационализацией документооборота.

37. Принцип менеджмента «круг Деминга» позволяет:

а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;

б) улучшение качества продукции и повышение производительности;

в) распределять ответственность в СМК;

г) постоянное совершенствование процессов путем поиска и устранения причин дефектов.

38. При разработке СМК вся документация структурируется определенным образом.

Необходимость такой структуризации определяется:

а) требованиями МС ИСО серии 9000:2008;

б) распределением ответственности в СМК;

в) рационализацией документооборота;

г) уменьшением стоимости устранения причин дефектов.

39. Основной смысл закона передачи ответственности за качество заключается:

а) всегда существует необходимость поэтапной сертификации продукта;

б) виновным в браке всегда считается изготовитель», противное он должен доказать;

в) все отвечают за качество, на каждой ступени продвижения продукта к потребителю;

г) в неверном использовании ресурсов.

40. Должны ли назначаться ответственные:

а) за каждый процесс;

б) только за ключевые процессы;

в) за процессы менеджмента;

г) за все процессы.

41. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

а) Производителями продукции

б) В результате опроса потребителей

в) Государственным стандартом

г) Государственными исполнительными органами

42. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:



- а) Технического контроля
  - б) Кадров
  - в) Главного технолога
  - г) Финансовый
43. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
- а) Системе менеджмента качества
  - б) Качеству продукции
  - в) Качеству услуг
44. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
- а) Результат процесса
  - б) Потребителя
  - в) Процесс
  - г) Личность
45. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
46. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
- а) Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
  - б) Минимизировать количество поставщиков
  - в) Работать с поставщиками на долгосрочной основе
47. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
- а) Сплошному
  - б) Выборочному
  - в) Нет правильного ответа
48. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
- а) Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
  - б) О стабильности качественных показателей продукции производителя
  - в) Не правильного ответа
49. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
50. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:
- а) Цены и тарифы по сертификации
  - б) Правила и процедуры сертификации
  - в) Правила признания зарубежных сертификатов
51. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
52. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
53. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:
- а) Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий

б) Величины рассеивания контролируемого параметра

в) Не правильного ответа

54. Лицензия – это:

а) Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

б) Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

в) Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.

г) Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

55. Аккредитация – это:

а) Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

б) Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.

в) Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

г) Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

56. Петля (спираль) качества - это

а) Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

б) Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

в) Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

г) Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

57. Система качества – это:

а) Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

б) Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.

в) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

г) Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

58. Качество (по ИСО - 8402) – это:

а) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

б) Качество продукции.

в) Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

г) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

59. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

а) Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

б) Современную методологию менеджмента качества.

в) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

г) Мероприятия по обеспечению качества.

60. Методология TQM предполагает:

а) Жесткую ориентацию на потребителя.

б) Маркетинг по изучению качества.

в) Высокий менеджмент качества.

г) Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

- б) Критерии оценивания компетенций  
количество правильных ответов.
- в) Описание шкалы оценивания  
от 0 до 100% правильных ответов;  
0-65 % – тест считается не пройденным и оценивается  
«неудовлетворительно»;  
66-75% – тест считается выполненным и оценивается  
«удовлетворительно».  
76-85% – тест считается выполненным и оценивается «хорошо».  
более 85% – тест считается выполненным и оценивается «отлично».

### **6.2.6 Устный опрос, как вид контроля и метод оценивания формируемых умений, навыков и компетенций (как и качества их формирования) в рамках такой формы как собеседование**

#### **Перечень вопросов для устного опроса:**

1. Дайте определение термина качество.
2. Назовите виды показателей качества.
3. Перечислите виды контроля качества.
4. В чем сущность понятия «квалиметрия»
5. Поясните определение понятия «уровень качества»
6. В чем особенность дифференциального и комплексного методов определения уровня качества
7. Каковы особенности обеспечения качества на стадиях жизненного цикла продукции.
8. В чем заключается сущность экспертного метода определения качества.
9. Какова основная цель создания систем управление качеством.
10. Каковы основные этапы развития систем управление качеством.
11. Назовите виды деятельности составляющие этапы «петли качества».
12. Какие международные и национальные организации по методической поддержке разработки систем управления качеством существуют.
13. Какова взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции, предприятий.
14. Назовите основные элементы систем управления качеством в соответствии со стандартами ГОСТ Р ИСО 9000.
15. Перечислите базовые принципы системы качества.
16. Назовите методологические основы менеджмента качества.
17. Дайте пояснение понятия «окружающая среда».
18. В чем особенность системы управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000.
19. Назовите элементы системы управление окружающей средой.
20. Назовите принципы всеобщего управления качеством (TQM).
21. Перечислите принципы Деминга и их применение в деятельности предприятий.
22. Каковы критерии идеального предприятия в соответствии с моделью ЕФУК.
23. В чем сущность диаграммы Парето.

24. В чем сущность диаграммы Исикавы.
25. В чем отличия обязательной и добровольной сертификации.
26. Каков порядок проведения сертификации систем качества.
27. Назовите основы формирования системы сертификации России.
28. Поясните сущность выборочного приемочного контроля.
29. Каковы формы мотивации улучшения качества
30. Каков порядок применения простых средств менеджмента качества.
31. Какова особенность применения новых средств менеджмента качества.
32. В чем заключается сущность применения метода развития функции качества.
33. Каково значение работы кружков качества на предприятиях.
34. Какова сущность применения системного анализа FMEA продукции.
35. Какова сущность применения системного анализа FMEA процесса.
36. В чем заключается сущность комплексной оценки уровня качества.
37. Каковы виды потерь качества.
38. Какова структура информационных систем в менеджменте качеством процессов и продукции.
39. Какова структура информационных систем менеджмента качества услуг.
40. Каково значение информационных технологий в менеджменте качества.

*а) критерии оценивания компетенций (результатов)*

Собеседование – оценочное средство, организованное как беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с выполнением программы учебной дисциплины на разных этапах ее выполнения, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критериями оценки ответа при собеседовании являются:

- качество ответа (общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция);
- ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.

*б) описание шкалы оценивания*

- оценка «отлично» – ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений;
- оценка «хорошо» – ответы на вопросы полные и/или частично полные;
- оценка «удовлетворительно» – ответы только на элементарные вопросы;
- оценка «неудовлетворительно», «не зачтено» – нет ответа.

### **6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

Компетенции по дисциплине «Менеджмент качества» формируются последовательно в ходе проведения лекционных и практических занятий, а также в процессе выполнения студентами заданий. Для контроля знаний

студентов используется устный опрос, тестовые задания, содержание которых предполагает использование комплекса знаний, умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно определить правильное решение.

Индекс и наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ОПК-2 – способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; ПК-22 – умением оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов.</p>	<p><b>недостаточный</b> уровень: Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p><b>пороговый</b> уровень: Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p><b>продвинутый</b> уровень: Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p><b>высокий</b> уровень: Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>

### Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<p><b>«высокий»</b> Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>– полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>– способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>– логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы преподавателя;</li> <li>– умение решать практические задания;</li> <li>– свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы</li> </ul>

<p><b><u>«продвинутый»</u></b>          Компетенции сформированы.          Знания обширные, системные.          Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий.          Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>– твердые знания теоретического материала;</li> <li>– способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>– правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы;</li> <li>– умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>– владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>– наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</li> </ul> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>
<p><b><u>«пороговый»</u></b>          Компетенции сформированы.          Сформированы базовые структуры знаний.          Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.          Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знания теоретического материала;</li> <li>– неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>– неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>– недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>– умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</li> </ul>
<p><b><u>«недостаточный»</u></b>          Компетенции не сформированы.          Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p>Не зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>– допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>– непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</li> <li>– отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>– отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</li> </ul>

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная учебная литература:

1. Вячеславова, О.Ф. Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Бакалавриат. Магистратура : учебное пособие / Вячеславова О.Ф., Зайцев С.А., Ларцева Т.А. – Москва : Русайнс, 2019. – 204 с. –

ISBN 978-5-4365-3647-7. – URL: <https://book.ru/book/932982>. – Текст : электронный.

2. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества : учебное пособие / Антонова И.И., Смирнов В.А., Антонов С.А. – Москва : Русайнс, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4365-4335-2. – URL: <https://book.ru/book/935325>. – Текст : электронный.

3.

**б) дополнительная учебная литература:**

4. Васильева, Н.Д. Системы менеджмента качества и их сертификация : монография / Васильева Н.Д. – Москва : Русайнс, 2018. – 161 с. – ISBN 978-5-4365-2438-2. – URL: <https://book.ru/book/929723>. – Текст : электронный.

5. Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества : монография / Шмелева А.Н., Нижегородцев Р.М. – Москва : Русайнс, 2020. – 180 с. – ISBN 978-5-4365-1178-8. – URL: <https://book.ru/book/935544>. – Текст : электронный.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

Библиотека управления (статьи и учебные пособия). Подходы к управлению качеством <http://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/>

Публикации в электронном журнале «Управление экономическими системами» по запросу «Управление качеством» <http://uecs.ru/upravlenie-kachestvom>

Документы и статьи по стратегии качества, процессному управлению, практике создания СМК в организациях <http://quality.eur.ru/quality.eur.ru.html>

Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru>

Всемирная торговая организация – <http://www.wto.org>

Портал о стандартах – STANDARD.RU

ISO портал – <http://www.iso.staratel.com/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/> ;

ЭБС BOOK.ru – <https://www.book.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Общие рекомендации студентам**

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с рабочей программой дисциплины, структурой и содержанием разделов (тем) дисциплины, требованиями к промежуточной аттестации, затем с перечнем рекомендуемой литературы. Далее желательно последовательное изучение материала по темам, ознакомление с рекомендациями по выполнению различных работ и заданий, как аудиторных, так и самостоятельных. Для закрепления материала следует ответить на контрольные вопросы.

Обучение по дисциплине осуществляется в следующих формах:

- аудиторные занятия (лекции, практические (семинарские) занятия);
- самостоятельная работа студента (подготовка к лекциям, практическим занятиям, тестированию, к промежуточной аттестации, подготовка докладов и т.д.).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения.

#### Методические рекомендации по работе обучающихся во время проведения лекций

Лекция как организационная форма обучения – это особая конструкция учебного процесса. Преподаватель на протяжении всего учебного занятия сообщает новый учебный материал, а студенты его активно воспринимают. Благодаря тому, что материал излагается концентрированно, в логически выдержанной форме, лекция является наиболее экономичным способом передачи учебной информации. Методологическое значение лекции состоит в том, что в ней раскрываются фундаментальные теоретические основы учебной дисциплины и научные методы, с помощью которых анализируются процессы и явления.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но дополнительную литературу, которую рекомендовал преподаватель.

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений;

- необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные маркеры или ручки;

- названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их;



- в конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами;
- студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.
- в конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

#### Методические рекомендации для студентов по подготовке к практическим занятиям (семинарам)

Практическое (семинарское) занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков, а также проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента.

На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, как свидетельствует практика, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре и решении задач на практическом занятии;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение при необходимости за консультацией к преподавателю.

На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

## Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы при изучении дисциплины

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций: развивающую; информационно-обучающую; ориентирующую и стимулирующую; воспитывающую; исследовательскую.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и к промежуточной аттестации. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, применения полученных знаний, умений и навыков на практике.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе дисциплины.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов. Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной формах.

Самостоятельная подготовка к практическому занятию включает в себя, кроме проработки конспекта лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить доклад и выступить с ним на практическом занятии.

При самостоятельной подготовке к промежуточной аттестации обучающийся должен повторять весь пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных,

выносящихся на промежуточную аттестации и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических заданий.

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью обучающийся после изучения каждой отдельной темы и затем всего курса по учебнику и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены в конце каждой темы.

Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, научных монографиях и не могут представлять особенных трудностей при изучении.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающихся необходимо:

- последовательное усложнение и увеличение объема самостоятельной работы, переход от простых к более сложным формам (выступление на практическом занятии, подготовка презентации и доклада, творческая работа и т.д.);
- постоянное повышение творческого характера выполняемых работ, активное включение в них элементов научного исследования, усиления их самостоятельного характера;
- систематическое управление самостоятельной работой, осуществление продуманной системы контроля и помощи обучающимся на всех этапах обучения.

Методические рекомендации для студентов по работе с литературой

Студентам рекомендуется с самого начала освоения дисциплины работать с литературой и предлагаемыми заданиями для подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

В ходе самостоятельной работы необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научными статьями, при этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы дисциплины.

Всю рекомендуемую по дисциплине литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические

источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную и дополнительную литературу.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении справочной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием.

Освоение учебного материала будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в перечне вопросов для собеседования или устного опроса. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

– медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;

– выделить ключевые слова в тексте;

– постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования текста заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Методические рекомендации для студентов по подготовке к текущей и промежуточной аттестации

Текущий контроль – это регулярная проверка усвоения обучающимися учебного материала в течение семестра. К его достоинствам следует отнести систематичность и постоянный мониторинг качества образования. Основными задачами текущего контроля успеваемости в межсессионный период является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, повышение академической активности студентов, а также обеспечение оперативного управления учебной деятельностью в течение семестра. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения заданий, участия в практических (семинарских) занятиях, участия в бланковом и (или) компьютерном тестировании, подготовке докладов и т.д.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра.

При этом необходимо учитывать, что при проведении промежуточной аттестации проверяется не только способность студента воспроизвести изученный им материал, но и то, насколько студент понимает данный материал, умеет анализировать его, имеет свое собственное мнение и умеет отстаивать его посредством грамотного обоснования.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень программного обеспечения

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>

ЭБС BOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Единое окно доступа к информационным ресурсам. Государственное и муниципальное управление – [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.76.1](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.1)

База статистических данных Росстата – <http://www.gks.ru/>

СПС КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

СПС Гарант – <https://www.garant.ru/>

Библиотека управления (статьи и учебные пособия). Подходы к управлению качеством <http://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/>

Публикации в электронном журнале «Управление экономическими системами» по запросу «Управление качеством» <http://uecs.ru/upravlenie-kachestvom>

Документы и статьи по стратегии качества, процессному управлению, практике создания СМК в организациях <http://quality.eur.ru/quality.eur.ru.html>

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Институт располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом. Имеются кабинеты, оснащенные макетами, наглядными учебными пособиями, тренажерами и другими техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Мультимедийное оборудование: персональные компьютеры с подключением Интернет; мультимедиа-проектор с экраном; копировальная техника.

## **12. Иные сведения и (или) материалы**

### **12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: доклады, устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	– в печатной форме; – в форме электронного документа;
С нарушением зрения	– в печатной форме увеличенным шрифтом; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.



Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушением зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья. В учебные аудитории должен быть беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в институте.

В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскопечатной литературы чтецом;

- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий;
- проведение практических занятий по обучению использованию традиционного и электронного каталогов и библиотечно-библиографических баз данных (в т. ч. удаленных);
- прокат тифломагнитофонов, тифлофлэшплееров.

### 13. Лист регистрации изменений

№	Дата внесения изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	Содержание изменения
1	01.09.2017	№ 1 от «01» сентября 2017 года	Утверждена и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
2	30.08.2018	№ 1 от «30» августа 2018 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
3	30.06.2019	№ 10 от «30» июня 2019 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ
4	27.06.2020	№ 10 от «27» июня 2020 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления МРСЭИ