

**Автономная некоммерческая организация
высшего профессионального образования
«Российская академия предпринимательства»
(АНО ВПО «РАП»)**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ермакова Е.Е.

«11» ноября 2014 г.

Кафедра: Экономическая теория, мировая экономика, менеджмент и предпринимательство
(название кафедры)

Авторы: Ахметов Л., д.э.н., профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

Направление/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

<p>Одобрена на заседании Ученого Совет АНО ВПО «РАП»</p> <p>Протокол № 5 от «11» ноября 2014 г.</p>	<p>Одобрена на заседании кафедры «Экономическая теория, мировая экономика, менеджмент и предпринимательство»</p> <p>Протокол № 9 от «05» ноября 2014 г.</p>
---	---

Москва 2014 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является обучение студентов основным понятиям качества, как объекта управления, методам его оценки и измерения, концептуальным основам и методами управления качеством и сертификации продукции и систем качества. Особое внимание уделяется организационным вопросам создания систем управления качеством, практическому решению проблем качества в организациях, его нормативно-правовым и экономическим аспектам.

Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются изучение организационных вопросов создания и сертификации систем управления качеством, применения соответствующих информационных технологий, нормативно-правовых и экономических аспектов управления качеством, практическое решение проблем качества бизнеса.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управление качеством» должна быть логически увязана с основными дисциплинами специальности.

Предшествовать изучению данной дисциплины должны курсы: основы технологий, менеджмент, экономика, маркетинг, экология и безопасность труда и продукции. На базе дисциплины «Управление качеством» должны преподаваться дисциплины, рассматривающие проблемы инноватики, экономики организации, планирования финансовой деятельности организации, конкуренции и конкурентоспособности, управления технологиями, многофункционального менеджмента.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Выпускник по направлению подготовки «Управление качеством» с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими компетенциями:

а) общекультурными (ОК):

- умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-5);
- умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);
- использует основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-9);

б) профессиональными (ПК):

- **обще профессиональные:**
 - осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества (ПК-2);
 - идентифицирует основные процессы и участвует в разработке их рабочих моделей (ПК-3);
 - применяет знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач (ПК-4);
 - применяет инструменты управления качеством (ПК-5);
 - применяет знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-6);
 - применяет знание подходов к управлению качеством (ПК-7);

- применяет проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества (ПК-8);
- применяет знание принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг (ПК-9);
- ведет необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности (ПК-10);
- участвует в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-11);

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Вид учебной работы		Количество часов					
		Всего по учебному плану	Курс				
			№1	№2	№3	№4	№5
Аудиторные занятия (всего):		22			22		
Лекции (Л)		8			8		
практические (ПЗ) и семинарские (С) занятия		8			8		
Контроль самостоятельной работы (КСР):		6			6		
Самостоятельная работа (всего):		86			86		
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:	Часы:	144			144		
	Зач. ед.:	4			4		
Виды промежуточного контроля (экзамен, зачет)		36			Экз		

Количество часов по учебному плану

/п	Раздел, тема	Виды учебной работы, трудоемкость (в часах)					
		Всего	КСР	Аудиторные занятия			
				Всего	Лекции	ПЗ	КСР
1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления	12	10	2	1	1	
2	Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	14	11	3	1	1	1
3	Тема 3. Всеобщее управление качеством	13	11	2	1	1	
4	Тема 4. Оценивание и измерение качества	14	11	3	1	1	1

5	Тема 5. Сертификация продукции и систем качества	13	10	3	1	1	1
6	Тема 6. Управление затратами на обеспечение качества	14	11	3	1	1	1
7	Тема 7. Методологические основы управления качеством	14	11	3	1	1	1
8	Тема 8. Повышение качества продукции на предприятии	14	11	3	1	1	1
	Всего	144	86+36	22	8	8	6

5. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование разделов	Содержание темы
Тема 1	Качество как экономическая категория и объект управления	Проблема качества в экономике. Требования к качеству на международном уровне. Пирамида качества. Формирование качества продукции. Важные свойства для оценки качества. Обсуждение понятия качества научной общественностью и практиками. Создание системы качества как одна из серьезных проблем для российских предприятий. Две проблемы, выделенные в теории и практике управления качеством. Значение качества продукции. Роль специальных конкурсов в обеспечении качества продукции российских производителей и ее успешной конкуренции на мировых рынках. Цели конкурса. Значение повышения качества. Вклад в разработку теории управления качеством зарубежных и отечественных ученых. Понятия, которыми оперирует управления качеством. Случайные, местные и субъективные факторы, которыми определяется управление качеством. Управляющая и управляемая системы. Концепции менеджмента качества.
Тема 2	Эволюция подходов к менеджменту качества	Пять этапов истории развития документированных систем качества: их описание. Система Тейлора. Работы Деминга по улучшению качества. Концепция тотального (всеобщего) контроля качества – ТQC. Развитие системы ТQC в Японии. Пять звезд качества. Переход от тотального контроля качеством (ТQC) к тотальному менеджменту качества (ТQM). Появление стандартов серии ИСО 14000. Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству. Основные функции систем управления. Функции службы качества. Взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества. Набор теоретических и практических средств, который получил название менеджмент на основе качества (МВQ). Три обязательных условия, которые предполагает всеобщий контроль качества, осуществляемый фирмами США, Японии и странами Западной Европы. Сущность японского подхода к управлению качеством. Особенности японской модели управления качеством по сравнению с другими странами. Инструменты управления качеством, существующие в японских системах. Новшества, применяемые в японских системах управления качеством. Наиболее распространенные японские модели

		<p>управления качеством. Кружки качества. Система JIT. Суть системы КАНБАН. Основные цели и задачи, которые ставит перед собой EFQM. Основные положения, на которых базируется модель EFQM. Критерии оценки качества работы в модели EFQM. Системы оценки и премии в области качества в России. Концепции повышения качества существовавшие в России. БИП — концепция бездефектной работы. Система КАНАРСПИ. Специфика Российского опыта управления качеством. Недостатки отечественных систем управления качеством. Критерии, по которым оценивается качество работы организации в рамках Российского конкурса качества. Участие в Российском конкурсе качества.</p>
Тема 3	Всеобщее управление качеством	<p>Всеобщее управление качеством: определение понятия. Компоненты TQM. Цель всеобщего управления качеством. Уровни Японской концепции управления качеством. Условия от которых зависит эффективность всеобщего управления качеством. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Основные элементы, содействующие внедрению TQM. Методы работы по качеству. Участие кружков качества в решении проблем качества. Негативные последствия обычного контроля качества. Проблемы и направления дальнейших работ в России по управлению качеством. Разработка систем качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9000. Принципиальное отличие создаваемых на предприятиях систем качества, основанных на стандартах ИСО серии 9000. Роль систем управления качеством, внедрения стандартов ИСО серии 9000 и сертификации систем качества на повышение эффективности отечественной экономики. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с принципами всеобщего управления качеством. Национальные премии по качеству и их критерии. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки фирм. Технология самооценки. Общефирменные системы управления. Сквозной механизм управления качеством в России. Основной смысл концепции Всеобщего управления качеством. Цели Всеобщего управления качеством. Элементы современной модели TQM. Принципы концепции TQM. Каналы «обратной связи» организации с потребителем. Группы потребителей, на которые нужно ориентироваться производителю. Принцип роли руководства в TQM. Обеспечение ведущей роли руководства на практике. Принцип процессного подхода. Показатели, используемые для управления процессами. Повышение эффективности деятельности организации. Принцип постоянного совершенствования. Реализация принципа постоянного совершенствования. Принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками.</p>
Тема 4	Оценивание и измерение качества	<p>Понятие «оценка качества». Конкретные свойства продукции, характеризующие те или иные показатели качества. Основные типы показателей качества. Квалиметрия и ее задачи. Показатели качества, которыми может воспользоваться компания для оценки других направлений своей деятельности. Современные инструменты контроля качества. Роль контроля в процессе управления качеством. Методы, используемые в процессе контроля качества. Инструменты контроля качества. Особенности применения инструментов контроля</p>

		<p>качества на практике. Контрольный листок и особенности его использования. Гистограмма: цели ее использования в практике контроля качества. Диаграмма разброса: цели использования. Пример построения диаграммы разброса. Диаграмма Парето ее использование для контроля качества. Сертификат как общепринятый документ, подтверждающий качество продукта. Требования, которым должен соответствовать уровень качества продукции. Категории стандартов, действующие на территории России. Разделы стандартов общих технических условий. Формы подтверждения соответствия, установленные законодателем в настоящее время. Сертификация: ее результат. Виды сертификации, существующие в России.</p>
Тема 5	Сертификация продукции и систем качества	<p>Сертификация продукции и услуг: определение. Центральный орган системы сертификации. Испытательная лаборатория (испытательный центр). Сертификат соответствия. Знак соответствия. Инспекционный контроль за соблюдением правил сертификации. Способ (форма, схема) сертификации. Идентификация продукции. Цели сертификации. Этапы в развитии сертификации. Нормативная сфера государственной системы сертификации. Схема управления сертификацией в России. Виды работ при проведении сертификации. Международная стандартизация ее функции. Основные принципы международной стандартизации. Разновидности стандартизации. Функции ISO. Международные организации, занимающимися проблемами стандартизации, с которыми ISO поддерживает отношения. Стандарты серии ISO-9000. Документы, входящие в серию стандартов ISO-9000. Пересмотр стандартов ISO-9000. Предназначение стандартов ISO 14000. Отличие системы стандартов ISO 14000 от других документов, разработанных в области охраны окружающей среды. Документы, которые включены в систему стандартов серии ISO 14000. Основные требования предъявляются в МС ISO серии 14000 к системе управления окружающей средой. Этапы развития системы сертификации в России. Структуры, занимающиеся непосредственной организацией и проведением работ по сертификации. Продукция, подлежащая обязательной сертификации. Основные правила действующей системы сертификации ГОСТ Р. Проверка соответствия сертифицируемой продукции действующим стандартам. Схемы, по которым проводится сертификация отечественной продукции. 8 основных схем сертификации. Особенности выбора и применения схем сертификации. Порядок проведения сертификации, принятый в системе ГОСТ Р.</p>
Тема 6	Управление затратами на обеспечение качества	<p>Цепочка формирования затрат и создание стоимости продукции. Укрупненные затраты, связанные с качеством продукции: их виды. Транспортные затраты. Снабженческие затраты. Затраты на подразделение, контролирующее производство. Затраты, связанные с работой экономических служб, от деятельности которых зависит качество продукции. Затраты на деятельность иных служб аппарата управления предприятием. Аналитические методы в зависимости от целей, задач анализа затрат на качество и возможностей получения необходимых для его осуществления данных. Методы технического нормирования. Методы микроэлементного нормирования. Цели</p>

		сбора данных в процессе стоимостного анализа качества. Первичные данные для анализа затрат на качество. Вторичные данные для анализа затрат на качество. Разделение данных на виды.
Тема 7	Методологические основы управления качеством	Этапы современной теории и практике управления качеством. Взаимосвязанные категории управления, на которые опирается система управления качеством продукции. Функции системы управления качеством продукции. Система управления качеством продукции. Условия успешной деятельности предприятий. Контроль качества как первостепенная необходимость. Историческая последовательность развития управления качеством. Технический контроль: его суть. Планирование качества. Математико-статистические методы как научная основа современного технического контроля. Мероприятия, требующие применения статистических методов. 7 традиционных методов («инструментов» качества), применяемых для решения проблем, связанных с качеством продукции. Область применения «инструментов» качества. Временной ряд: его применение. Причинно-следственная диаграмма.
Тема 8	Повышение качества продукции на предприятии	Социально-экономическое значение повышения качества и конкурентоспособности продукции. Планирование качества. Предмет планирования качества продукции. Важнейшие принципы планирования повышения качества продукции. Методы планирования. Специфические виды работ, применяемые в плановой деятельности по обеспечению необходимого уровня качества. Моменты, характеризующие новую стратегию управления качеством. Главные задачи планирования повышения качества. Задания по повышению качества, содержащиеся в планах основных цехов предприятия. Объект внутрифирменного планирования качества продукции. Использование коэффициентов качества в случаях, если качество продукции и качество работы цехов нельзя выразить относительно небольшим числом показателей. Планирование мероприятий для технических служб. Учет действия случайных, местных и субъективных факторов в определении качества. Определение менеджмента качества. Планирование качества как деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества. Понятие обеспечения качества. Улучшение качества. Контроль качества как одно из эффективных средств достижения целей. Система контроля качества. 8 принципов управления качеством.

6. Планы групповых занятий и образовательные технологии

Семинарское занятие 1.

Лекция № 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Цель занятия: усвоить понятие качества, иметь представление о значении повышения качества, исследовать качество как объект управления.

План занятия

1. Понятие качества
2. Значение повышения качества
3. Качество как объект управления

Вопросы для обсуждения

1. Почему проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
2. Под воздействием каких обстоятельств формировалось понятие качества?
3. В чем состоит значение качества продукции?
4. Какие концепции менеджмента качества используются в современной литературе?
5. Какие составные части менеджмента характерны для качества?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Тезисно осветите тему «Квалиметрия как наука о способах измерения и квантификации показателей качества»
2. Представьте презентацию на тему «История конкурсов, имеющие целью повышение качества, в России»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. **Представление о качестве основано на:**
 - А) Требованиях и пожеланиях потребителей;
 - Б) Принципах и пожеланиях потребителей;
 - В) Законодательных требований государства.
2. **Ценность продукции для производителя – это:**
 - А) Максимально-возможная цена продукции;
 - Б) Отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - В) Высокое качество продукции.
3. **Управление качеством:**
 - А) Включает в себя менеджмент качества;
 - Б) То же, что и менеджмент качества;
 - В) Является частью менеджмента.
4. **Ценность продукции для потребителя – это:**
 - А) Низкая цена без учета качества продукции;
 - Б) Высокое качество без учета стоимости продукции;
 - В) Разумное сочетание цены и качества.

5. Планирование качества – это

- А) Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- Б) Определение характеристик качества нового изделия;
- В) Планирование производства бездефектной продукции.

6. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

- А) Анализе;
- Б) Планировании;
- В) Прогнозировании;
- Г) Маркетинге;
- Д) Проектировании.

7. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?

- А) Пять;
- Б) семь;
- В) десять;
- Г) двенадцать.

8. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?

- А) Механика;
- Б) Логика;
- В) Квалиметрия;
- Г) Маркетинг;
- Д) Электроника.

9. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?

- А) Пять;
- Б) семь;
- В) десять;
- Г) двенадцать.

Семинарское занятие 2.

Лекция № 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Цель занятия: рассмотреть этапы развития систем управления качеством, проследить взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества, иметь представление об особенностях российского и международного опыта управления качеством.

План занятия

1. Этапы развития систем управления качеством
2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

3. Российский и международный опыт управления качеством
- 3.1. Японские модели управления качеством
- 3.2. Европейские подходы к управлению качеством
- 3.3. Российский опыт управления качеством

Вопросы для обсуждения

1. Какие этапы можно выделить в истории развития документированных систем качества?
2. Каким образом можно представить структуру и процессы управления в общем виде?
3. Какие три уровня решения управленческих задач предполагает менеджмент как сфера деятельности?
4. Каковы основные функции систем управления?
5. Каковы взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества?
6. Какие три обязательных условия предполагает Всеобщий контроль качества, осуществляемый фирмами США, Японии и странами Западной Европы?
7. В чем состоит сущность японского подхода к управлению качеством?
8. Что мешает внедрению методов управления качеством в практику работы с точки зрения японских специалистов?
9. Какие новшества были применены в японских системах управления качеством?
10. Что такое КРУЖКИ КАЧЕСТВА?
11. Что такое программа «Пяти нулей»?
12. Что такое система JIT?
13. В чем суть системы КАНБАН?
14. В чем заключалась специфика Российского опыта управления качеством?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. В виде сравнительной таблицы представьте основные отличия Японской, Европейской и Российской моделей управления качеством
2. Самостоятельно изучите тему «Условия Всеобщего контроля качества»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

- 1. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:**
- А) Шесть фаз;
 - Б) Пять фаз;
 - В) Четыре фазы.

- 2. Звезда качества не включает:**
- А) Систему мотивации;
 - Б) Систему взаимоотношений с поставщиком;
 - В) Систему взаимоотношений с инвестором.
- 3. Методы всеобщего управления качеством (TQM) – это:**
- А) Система обеспечения качества продукции;
 - Б) Экспертиза продукции предприятия;
 - В) Совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
- 4. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами (не контактирует с дисциплиной?)**
- А) Финансовый менеджмент;
 - Б) Корпоративный менеджмент;
 - В) Инвестиционный менеджмент;
 - Г) Международный менеджмент.
- 5. В процессе эволюции качества сложились подходы раскрытия понятия «качество»**
- А) Качество как «вещь в себе»;
 - Б) Качество как «вещь для нас»;
 - В) Качество как «нормативная вещь».
- 6. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?**
- А) Потребителя;
 - Б) Руководства предприятия;
 - В) вышестоящего органа управления;
 - Г) Министерства;
 - Д) Госстандарта РФ.
- 7. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара?**
- А) Паспорта;
 - Б) Рекламации;
 - В) Спецификации;
 - Г) Чертежа;
 - Д) Гарантии изготовителя.
- 8. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?**
- А) Пять;
 - Б) Шесть;
 - В) Семь;
 - Г) Восемь;
 - Д) Девять.

Лекция №3. Всеобщее управление качеством

Цель занятия: исследовать концепцию Всеобщего управления качеством, усвоить проблемы Всеобщего управления качеством, иметь представление об основных положениях концепции TQM.

План занятия

1. Концепция Всеобщего управления качеством
2. Проблемы Всеобщего управления качеством
3. Основные положения концепции (TQM)

Вопросы для обсуждения

1. Каково определение Всеобщего управления качеством?
2. Какие элементы включает в себя TQM?
3. Какие три уровня включает в себя Японская система качества?
4. От каких трех ключевых условий зависит эффективность всеобщего управления качеством?
5. Назовите приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством
6. Каковы основные элементы, содействующие внедрению TQM?
7. Какие негативные последствия имеет обычный контроль качества?
8. Какие приемы способствуют созданию корпоративной культуры?
9. Что является наиболее приемлемым курсом для отечественных предприятий и организаций?
10. В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?
11. Из каких элементов состоит современная модель TQM?
12. На каких принципах базируется концепция TQM?
13. В чем заключается принцип роли руководства в TQM?
14. На чем основан принцип процессного подхода?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Подготовьте сообщение на тему: «Условия эффективности всеобщего управления качеством»
2. Самостоятельно изучите тему «Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Роль руководства компании в TQM

- А) Руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- Б) Эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
- В) Эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

2. В менеджменте качества участвуют:

- А) Все службы и подразделения компании;
- Б) Только службы менеджмента качества;
- В) Руководство компании и служба менеджмента качества.

3. Менеджер качества связан:

- А) Только с производственными подразделениями компании;
- Б) Со всей системой управления компании;
- В) С внешними поставщиками компании.

4. Какая из функций не является функцией менеджмента качества?

- А) Участие в проведении приемочного контроля;
- Б) Обучение персонала в области качества;
- В) Надзор за полнотой контроля качества.

5. Какой из нижеперечисленных тезисов не верен. Внедрение методов TQM требует

- А) Вовлечение и обучение всего персонала;
- Б) Мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- В) Смены персонала компании.

6. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

- А) Два;
- Б) Три;
- В) Четыре;
- Г) Пять;
- Д) Шесть.

7. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?

- А) 10;
- Б) 12;
- В) 13;
- Г) 14.

Семинарское занятие 4.

Лекция №4. Оценивание и измерение качества

Цель занятия: выявить основные показатели качества продукта и их измерение, усвоить инструменты контроля качества, иметь представление о документальном оформлении требований к качеству.

План занятия

1. Основные показатели качества продукта и их измерение
2. Инструменты контроля качества
3. Документальное оформление требований к качеству

Вопросы для обсуждения

1. Что включает в себя понятие «оценка качества»?
2. Какие конкретные свойства продукции характеризуют те или иные показатели качества?
3. Что такое квалитетрия, и какие задачи она решает?
4. Какова роль контроля в процессе управления качеством?
5. Какие методы чаще всего используют в процессе контроля качества?
6. В чем заключаются особенности применения инструментов контроля качества на практике?
7. Что такое контрольный листок и как им пользуются?
8. Для каких целей в практике контроля качества используется гистограмма?
9. Что такое стратификация?
10. Что такое «контрольные карты», и в каких ситуациях они используются?
11. Какие именно стандарты устанавливают требования к качеству продукции?
12. Что является результатом сертификации?
13. Какие виды сертификации существуют в России?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Подготовьте доклад и презентацию на тему «Современные подходы к управлению качеством»
2. Самостоятельно составьте диаграмму разброса

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Какое утверждение верно с экономической точки зрения?

- А) Чем выше качество, тем лучше;
- Б) Чем больше качество соответствует потребности, тем лучше.

2. Что такое качество?

- А) Это совокупность объективно существующих свойств и характеристик;
- Б) Субъективное представление потребителя о продукции;
- В) То и другое.

3. Что такое функциональное качество?

- А) Назначение предмета;
- Б) Свойства конкретного предмета.

4. Представления отдельных групп потребителей о качестве относятся к:

- А) Всеобщему качеству;
- Б) Специфическому качеству.

5. С каких позиций осуществляется определение качества в условиях рыночной экономики?

- А) Производителя;
- Б) Потребителя.

6. Что такое интегральное качество?

- А) Стоимость продукта труда;
- Б) Отношение потребительной стоимости к стоимости продукта труда.

7. Как устраняется брак в сельском хозяйстве?

- А) Частично;
- Б) Полностью.

8. С какого документа о проверке качества продукции начинается превращение мнений и предположений в факты?

- А) Гистограмма;
- Б) Диаграмма рассеяния;
- В) Контрольная карта;
- Г) Контрольный листок;
- Д) Диаграмма Парето.

9. Какой метод контроля качества используется, когда требуется представить относительную важность всех проблем с целью выявления отправной точки для решения проблем?

- А) Гистограмма;
- Б) Диаграмма рассеяния;
- В) Контрольная карта;
- Г) Контрольный листок;
- Д) Диаграмма Парето.

10. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

- А) Технические условия;
- Б) Стандарт;
- В) Регламент;
- Г) Норматив;
- Д) Эталон.

11. Как называется состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям, установленным в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций?

- А) Исправность;
- Б) Отказ;
- В) Безотказность;
- Г) Работоспособность;
- Д) Ремонтпригодность.

Семинарское занятие 5.

Лекция №5. Сертификация продукции и систем качества

Цель занятия: исследовать сущность и содержание сертификации, рассмотреть особенности международной стандартизации, усвоить новые версии стандартов ISO семейства, иметь представление о системах стандартов серии ISO, рассмотреть стандарты сертификации продукции в России, исследовать схемы сертификации и их выбор.

План занятия

1. Сущность и содержание сертификации
2. Международная стандартизация
3. Новые версии стандартов ISO семейства
4. Системы стандартов серии ISO
5. Стандарты сертификации продукции в России
6. Схемы сертификации и их выбор

Вопросы для обсуждения

1. Что такое система сертификации?
2. На какие цели направлена система сертификации?
3. Какие виды работ существуют при проведении сертификации?
4. Что такое международная стандартизация и какие функции она выполняет?
5. Каковы основные принципы международной стандартизации?
6. Какие разновидности стандартизации существуют?
7. Какова структура ISO?
8. С какими международными организациями, занимающимися проблемами стандартизации, ISO поддерживает отношения?
9. Что такое «серия ISO-9000»?
10. Зачем понадобился пересмотр стандартов ISO-9000?
11. Для чего предназначены стандарты ISO 14000?
12. Какие документы включены в систему стандартов серии ISO 14000?
13. От чего зависит успех внедрения стандартов ISO 14000?
14. Какие основные требования предъявляются в МС ISO серии 14000 к системе управления окружающей средой?
15. Как развивалась система сертификации в нашей стране?
16. А какие структуры занимаются непосредственной организацией и проведением работ по сертификации?

17. Каковы основные правила действующей системы сертификации ГОСТ Р

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Самостоятельно изучите тему «Стандарты сертификации продукции в России»
2. Подготовьте доклад на тему: «Нормативная сфера государственной системы сертификации»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Что такое показатель качества продукции?

- А) Количественная характеристика свойств продукции, составляющих ее качество;
- Б) Объективная особенность, проявляющаяся при производстве, эксплуатации, потреблении.

2. Производственные свойства продукции - это

- А) Реальное качество;
- Б) Потенциальное качество.

3. Какое понятие отражает количественные характеристики свойств продукции?

- А) Признак;
- Б) Параметр;
- В) Сорт.

4. Какое понятие отражает градацию продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества, закрепленным в нормативной документации?

- А) Признак;
- Б) Параметр;
- В) Сорт.

5. Что такое учетная документация по качеству?

- А) Это документированные требования, принятые предприятием для общего руководства качеством;
- Б) Первичные носители информации о качестве.

6. Какой документ системы качества имеет приложение?

- А) Политика;
- Б) Руководство по качеству;

- В) Целевая научно-техническая программа;
- Г) Процедуры.

7. По чьей инициативе проводится добровольная система сертификации?

- А) Производителя;
- Б) Покупателя;
- В) Третьей стороны;
- Г) Госстандарта РФ;
- Д) Министерства или объединения.

8. Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию?

- А) О сертификации биржевых товаров;
- Б) О защите прав потребителей;
- В) Об ответственности за продукцию;
- Г) О сертификации продукции;
- Д) О введении Государственного стандарта серии 9000.

9. В течение какого срока хранятся образцы проведенной сертификации продукции?

- А) 1 год;
- Б) 2 года;
- В) 3 года;
- Г) 4 года;
- Д) срока действия сертификата.

10. Знак соответствия каждой единицы сертифицированной продукции наносится?

- А) По желанию производителя;
- Б) По требованию покупателя;
- В) На несъемную часть;
- Г) На тару;
- Д) На упаковку.

11. Как называется процесс официального признания того, что органы по сертификации продукции и испытательные лаборатории имеют право проводить работы по сертификации?

- А) Аттестация;
- Б) Аккредитация;
- В) Приватизация;
- Г) Стандартизация;
- Д) Нормализация.

12. Кто определен в качестве национального органа по сертификации в Российской Федерации?

- А) Министерство экономики РФ;
- Б) Госстрой РФ;
- В) Министерство высшего и специального образования;
- Г) Госстандарт РФ;
- Д) Министерство труда и социальных вопросов.

Семинарское занятие 6.

Лекция № 6. Управление затратами на обеспечение качества

Цель занятия: проследить этапы формирования и виды затрат на качество продукции, усвоить методы анализа затрат на качество, иметь представление об информационной базе анализа затрат на качество.

План занятия

1. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
2. Методы анализа затрат на качество
3. Информационная база анализа затрат на качество

Вопросы для обсуждения

1. В чем вы видите актуальность управления затратами на предприятии?
2. На какие виды можно разделить укрупненные затраты, связанные с качеством продукции?
3. Что включают в себя управленческие затраты?
4. Каковы основные принципы применения ФАС?
5. В чем цель функционально-стоимостного анализа?
6. В чем Вы видите цели сбора данных в процессе стоимостного анализа качества?
7. На какие виды разделяются данные для анализа затрат на качество?
8. С какой целью можно использовать опрос продавцов продукции и покупателей или проводить анкетирование населения?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Дайте собственные комментарии цепочке формирования затрат и создание стоимости продукции
2. Самостоятельно изучите тему «Основные принципы применения ФАС»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Что такое политика в области качества?

А) Это документ, который формулируется в виде принципа деятельности предприятия в области качества;

Б) Это документ, в котором перечислены все аспекты обеспечения качества, меры и ответственность персонала.

2. Как применяется политика предприятия в области качества?

- А) Ограниченно;
- Б) На всех уровнях организации.

3. В чем заключается назначение руководства по качеству?

- А) В описании системы общего руководства качеством;
- Б) В выполнении функции справочного материала по системе качества;
- Г) то и другое.

4. Руководство по качеству разрабатывается

- А) Только для организации в целом;
- Б) Для организации в целом и для отдельных подразделений;
- В) Для организации в целом, отдельных подразделений и проектов.

5. Что такое процедуры?

- А) Это описание процесса и его выполнения в виде стандартов предприятия;
- Б) Это перечень стандартов предприятия по системам качества.

5. На повышение каких результатов деятельности предприятий направлено улучшение качества производимой продукции?

- А) Технические
- Б) Технологических
- В) Экономических
- Г) Общих
- Д) Конструкторских

6. Из какого источника осуществляется финансирование работ по государственной стандартизации?

- А) Местного бюджета;
- Б) Федерального бюджета;
- В) Регионального бюджета;
- Г) Отчислений предприятий;
- Д) Международных финансовых фондов.

7. Для регистрации каких средств установлен порядок ведения Государственного реестра?

- А) Основных;
- Б) Производства;
- В) Выполнения ремонта
- Г) Измерений
- Д) Регистрации.

8. Какой вид потерь представляет собой внутренние и внешние затраты, понесенные предприятием в результате допущенного брака?

- А) Финансовые;
- Б) Моральные;
- В) Социальные;
- Г) Объективные;
- Д) Материальные.

9. Какой показатель определяется как разность между выручкой от реализации продукции, затратами на производстве и реализацией произведенной продукции?

- А) Экономический эффект;
- Б) Доход;
- В) Себестоимость;
- Г) Выручка;
- Д) Прибыль.

Семинарское занятие 7.

Лекция №7. Методологические основы управления качеством

Цель занятия: выявить аспекты качества продукции, проследить развитие контроля качества, иметь представление о статистических методах управления качеством.

План занятия

1. Аспекты качества продукции
2. Развитие контроля качества
3. Статистические методы управления качеством

Вопросы для обсуждения

1. Какие пять основных этапов выделяют современной теории и практике управления качеством?
2. На какие взаимосвязанные категории управления опирается система управления качеством продукции?
3. Какие функции включает система управления качеством продукции?
4. Что включает система управления качеством?
5. Что должна включать политика в области качества?
6. Что такое обеспечение качества продукции?
7. Что представляет собой историческая последовательность развития управления качеством?
8. В чем заключается суть контроля?
9. К чему сводится планирование качества?
10. С помощью чего может обеспечиваться управление качеством продукции?
11. Какие 7 традиционных методов («инструментов» качества) широко применяются для решения проблем, связанных с качеством продукции?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Самостоятельно изучите тему «Статистические методы управления качеством»
2. Подготовьте доклад и презентацию на тему «Система показателей качества»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Какой метод оценки уровня качества продукции базируется на использовании информации, получаемой с помощью теоретических зависимостей?

- А) Измерительный;
- Б) Расчетный;
- В) Регистрационный.

2. Какой метод оценки уровня качества продукции применяется при проектировании продукции?

- А) Измерительный;
- Б) Расчетный;
- В) Регистрационный.

3. Какой метод оценки уровня качества продукции осуществляют должностные лица специальных подразделений предприятия?

- А) Традиционный;
- Б) Экспертный;
- В) Социологический.

4. Какой метод оценки уровня качества продукции одного вида осуществляется в два этапа?

- А) Дифференциальный;
- Б) Комплексный;
- В) Смешанный.

5. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля?

- А) Дельфи;
- Б) Балансовый;
- В) Математико-статистические;
- Г) Комплексного анализа;
- Д) Прогнозирования.

6. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов?

- А) Случайный
- Б) Индивидуальный;
- В) Комплексный;
- Г) Систематический;
- 5. Постоянный.

7. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:

- А) Соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
- Б) Соответствие качества результата труда установленным требованиям;
- В) Соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
- Г) Соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
- Д) Соответствие мировым стандартам качества.

Семинарское занятие 8.

Лекция №8. Повышение качества продукции на предприятии

Цель занятия: усвоить особенности планирование повышения качества продукции на предприятии, иметь представление о внутрифирменном планировании качества продукции на предприятии, исследовать процесс планирования внедрения системы управления качеством продукции.

План занятия

1. Планирование повышения качества продукции на предприятии
2. Внутрифирменное планирование качества продукции на предприятии
3. Планирование внедрения системы управления качеством продукции

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключается социально-экономическое значение повышения качества и конкурентоспособности продукции?
2. Какие элементы включает политика в области качества?
3. Что является объектом внутрифирменного планирования?
4. Какие показатели качества могут использоваться в процессе планирования повышения качества продукции на предприятии?
5. Что понимают под улучшением качества?
6. Какими подсистемами представлены основные элементы системы контроля качества?
7. Что входит в характеристику понятия принципы управления качеством?

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению, для глубокого понимания раздела

1. Самостоятельно изучите тему «Основные документы при планировании внедрения системы управления качеством»
2. Подготовьте доклад и презентацию по теме «Контроль качества как важнейшая функция управления»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме

1. Важнейшими принципами планирования повышения качества являются:

- А) Научная разработка планов;
- Б) Детализация;
- В) Экономичность;
- Г) Комплексность.

2. Какие виды заданий включаются в планы конструкторских отделов?

- А) Разработка новых видов продукции;
- Б) Освоение производства новых изделий;
- В) Повышение уровня агрегирования и унификации;
- Г) Ликвидация брака.

3. Аспектом общей функции руководства, которая определяет политику в области качества, цели и ответственность называют:

- А) Улучшением качества;
- Б) Менеджментом качества;
- В) Управлением качества.

4. Основные разделы, включенные в технический проект – это:

- А) Общая характеристика предприятия;
- Б) Главные задачи системы качества продукции;
- В) Принципы и общая структурно-функциональная схема системы.

5. Среди дополнительных элементов системы контроля качества продукции выделяют:

- А) Планирование;
- Б) Испытание продукции;
- В) Сертификацию продукции, работ, услуг.

6. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?

- А) Росту импорта товаров;
- Б) Снижению конкурентоспособности;
- В) Увеличению золотого запаса;
- Г) Росту экспортных возможностей;
- Д) Эффективному использованию природных ресурсов.

7. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?

- А) Аналогичной продукцией других предприятий;
- Б) Проектными данными;
- В) Стандартами предприятия;

- Г) Контрольным образцом;
- Д) Эталоном (стандартом).

8. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества?

- А) Плановый отдел;
- Б) Технический отдел;
- В) Технологический отдел;
- Г) Конструкторский отдел;
- Д) Отдел обеспечения качества.

9. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции?

- А) Главный инженер;
- Б) Директор;
- В) Зам. директора по качеству;
- Г) Начальник отдела технического контроля;
- Д) Начальник технического отдела.

7. Формы промежуточного контроля

7.1. Тематика рефератов по курсу «Управление качеством»

1. Политика качества образования как база решения проблем выхода из кризиса и устойчивого развития России в XXI веке.
2. Современные методы управления качеством.
3. Затраты на качество или стоимость плохого качества.
4. Организация работ по качеству на предприятии.
5. Роль менеджмента компании в обеспечении качества.
6. Философия качества по Тагути.
7. Управление качеством в американских корпорациях.
8. Качество товаров и безопасность покупателя.
9. История российских организаций на пути достижения мировых стандартов качества.
10. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества.
11. Всеобщее управление качеством в российских компаниях.
12. Качество и конкурентоспособность продукции при рыночных отношениях.
13. Японские методы управления качеством.
14. «Семь инструментов качества» в японской экономике.
15. Управление качеством и конкурентоспособность продукции на основе патентных исследований.
16. «Шесть сигм» как инструмент управления качеством.
17. Влияние сертификации системы качества на стоимость компании.
18. Маркировка товаров в России и за рубежом.
19. Социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя.
20. Кто есть кто на рынке консалтинговых услуг в области качества.

21. Внедрение стандартов в современных условиях.
22. Стандартизация и сертификация в области обеспечения безопасности.
23. Развитие технологии информационного обеспечения в области подтверждения соответствия.
24. Роль стандартов в обеспечении единства измерений.

7.2. Основные требования к написанию рефератов

В качестве темы реферата студент по своему усмотрению выбирает одну из предложенных в перечне тем или совместно с преподавателем формулирует свою, но соответствующую программе курса «Управление качеством».

После студенту следует ознакомиться с учебно-методической и научно-популярной литературой, необходимой для написания реферата. Перед написанием реферата студент должен продумать и составить чёткий план его изложения, который уточняется с преподавателем.

Структура реферата включает: титульный лист, план работы; введение (где излагается актуальность и основные положения выбранной темы, степень её разработанности, объект и предмет анализа, цель и задачи, новизна); основная часть, содержащая 3 – 5 вопросов (где рассматриваются вопросы содержания, структуры, форм и методов теории и практики социального менеджмента, раскрывающие тему реферата); заключение (где формулируются выводы и рекомендации по данной теме) и список используемых литературных источников (10 – 15 наименований).

Реферат выполняется студентом самостоятельно, он должен быть технически грамотно оформлен. Работа выполняется только в отпечатанном виде. Объем реферата 20-25 страниц. В реферате не допускается дословное перечисление учебников, учебного пособия или журнальной статьи. Если это имеет место, необходимо сделать сноску (ссылку) на автора.

Реферат рецензируется преподавателем и оценивается им. При получении отрицательной оценки работа вместе с рецензией отдаётся студенту на доработку и с учётом замечаний возвращается для повторной проверки вместе с рецензией.

Положительная оценка за реферат ставится за: соответствие реферата теме; глубина и полнота раскрытия темы; адекватность передачи содержания первоисточника; логичность, связность; доказательность; структурную упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение); оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования, сноски и т. д.); языковая правильность.

1) Критерии оценки введения:

- наличие обоснования выбора темы, ее актуальности;
- наличие сформулированных целей и задач работы;
- наличие краткой характеристики первоисточников.

2) Критерии оценки основной части:

- структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам;
- наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию;
- проблемность и разносторонность в изложении материала;
- выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование;
- наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

3) Критерии оценки заключения:

- наличие выводов по результатам анализа;
- выражение своего мнения по проблеме.

Общая оценка за реферат выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится оценка «3»; 80-90% — «4»; 90-100% — «5».

7.6. Примерный перечень вопросов к (зачету) экзамену по курсу «Управление качеством»

1. Качество как экономическая категория, показатели оценки качества
2. Принципы управления качеством и обеспечения качества
3. Краткий обзор возникновения и развития управления качеством
4. Модели «петля качества» и «спираль качества»
5. Место управления качеством в системе менеджмента
6. Концепция TQM
7. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации
8. Технические регламенты
9. Порядок разработки, принятия и изменения технического регламента
10. Нормативные документы по стандартизации
11. Сущность стандартизации
12. Цели, принципы и задачи стандартизации
13. Методы стандартизации
14. Государственная система стандартизации РФ
15. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов, стандартов предприятий
16. Премии качества
17. История развития стандартизации
18. Отличительные признаки технического регламента и национального стандарта
19. Международная стандартизация
20. Стандарты серии ИСО-9000, ИСО-14000
21. Стандартизация и кодирование информации о товаре
22. Стандартизация услуг
23. История сертификации
24. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации
25. Обязательное подтверждение соответствия
26. Добровольная сертификация
27. Порядок сертификации продукции
28. Основные понятия в области метрологии
29. Основы технических измерений
30. Государственная система обеспечения единства измерений
31. Государственный метрологический контроль и надзор
32. Контроль качества
33. Основные инструменты контроля качества
34. Значение, роль и виды маркировки товаров
35. Основные правила маркировки товаров
36. Система качества предприятия

7.7. Критерии оценки знаний

- Уровень владения материалом по теме ответа.
- Уровень самостоятельности при освещении и анализе поставленного вопроса.
- Способность быстро находить ясные ответы на вопросы экзаменатора.

Прием экзаменов в процессе освоения дисциплины осуществляется: в устной форме, письменной форме, в форме тестирования, компьютерного тестирования. Оценка знаний по дисциплине «Управление качеством» на экзамене или зачете предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степени усвоения и систематизации основного понятийного аппарата, знаний учебного курса, умения делать доказательные выводы и обобщения, формирования общекультурных и профессиональных компетентностей. Оценивается не только глубина понимания основных проблем учебной дисциплины, но и умение использовать в ответе практический материал из сегодняшней действительности, связанной, прежде всего, с профессиональной подготовкой студента.

«Отлично» (17-20 баллов) – оцениваются ответы, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании предмета, основной и дополнительной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Студент умело и правильно применяет знания для анализа социальных процессов и решения задач профессиональной деятельности.

«Хорошо» (13-16 баллов) – оцениваются ответы, основанные на твердом знании предмета, основной литературы, с незначительными пробелами в знаниях дополнительной литературы. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности в выводах. Студент твердо знает основные категории учебной дисциплины и умело применяет их для оценки природных процессов и решения задач профессиональной деятельности.

«Удовлетворительно» (10-12 баллов) – оцениваются ответы, которые базируются на знании основ предмета, но имеются значительные пробелы в усвоении материала, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки.

«Неудовлетворительно» (до 10 баллов) – оцениваются ответы, в которых обнаружено незнание основных проблем и категорий предмета согласно учебной программы, содержание основного материала не усвоено, обобщений и выводов нет. Студент не может или отказывается отвечать на поставленные вопросы.

«Зачтено» - если выполнены требования на оценку «удовлетворительно», **«не зачтено»** - если эти требования не выполнены.

8. Методические рекомендации преподавателю для проведения практических занятий по дисциплине «Управление качеством»

Формы работы со студентами и проверки их подготовленности могут включать в себя систему методов, среди которых следует остановиться на следующих:

1. Задания, прописанные в планах, могут даваться как для письменного выполнения, так и для устного, в зависимости от особенностей конкретного студента и конкретной педагогической ситуации.

2. Тесты, могут использоваться как на семинарах, так и на зачётах. Желательно, чтобы тесты давались студентам на нескольких семинарах, что должно студентов психологически подготовить к тестам на зачёте или экзамене.

3. Тест на зачёте можно проводить так: например, 130 тестовых вопросов разделяются на 13 билетов. Студент достаёт билет и без предварительной подготовки начинает отвечать преподавателю, выбирая в тестовых вопросах правильные ответы.

4. Если в силу нехватки времени на лекции преподаватель не успел дать тот или иной материал, то уместно дать студенту материал по какой-либо теме, чтобы он к семинару подготовил доклад.

5. На каждом семинарском занятии полезно спрашивать большинство или каждого студента по всему вычитанному понятийному аппарату. В этом случае учебный материал осваивается студентами не по принципу «ответил и забыл», а на длительное время, являясь серьёзной базой для развития мышления.

Желательно в течение занятия ставить 10-15 оценок: например, пока один отвечает, пятеро пишут тесты, двое письменно отвечают на вопрос, а в конце занятия уместно провести устный опрос всех студентов по понятийному аппарату. Также можно письменно проверить, как учащиеся владеют терминами, но это весьма затруднительно, поскольку студенты могут списывать, а в условиях работы одновременно со многими студентами этот процесс отследить сложно.

9. Указания студентам для организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов особенно важна, поскольку она мотивирована не столько соблюдением требований учебной дисциплины, сколько свободной, осознанной деятельностью студента, которую необходимо поощрять и стимулировать. Однако у студента не должно быть потребительского отношения к знаниям из области культурологии. Главный аргумент для самостоятельной работы должен быть заключён не в возможности лёгким путём решить проблему своей учебной успеваемости, а в стремлении к своему духовно-интеллектуальному возрастанию. Студенту особенно важно понимать, что истинно значимым в природе человека есть чистая, благородная душа, способная к доброте и любви, все же остальные блага имеют второстепенное значение. Только при условии благочестивой жизни студент сможет в полной мере осмыслить глубину и величие культуры как формы бытия человека.

Самостоятельная работа включает в себя ряд аспектов:

- ◆ Работа с конспектом лекции;
- ◆ Чтение учебных пособий по изучаемой дисциплине;
- ◆ Работа со специализированными словарями;
- ◆ Чтение научно-популярных изданий, связанных с данной дисциплиной (например, журналы «Вокруг света», «GEO», «National geographic», «Наука и жизнь»);
- ◆ Написание контрольной работы (реферата);
- ◆ Чтение специальной литературы по изучаемому курсу (например, работы Мид М., Леви-Стросса К.);
- ◆ Чтение и выучивание стихотворений, их самостоятельный анализ.

Работа с конспектом лекции предполагает освоение лекционного курса, анализ лекционного материала, внесение дополнений и разъяснений там, где это необходимо (если не успел записать в аудитории, очень сложный материал, который требует уточнения по словарю или другой учебно-методической литературе и т.д.). Эту работу целесообразно проводить после лекции, пока легко можно восстановить объяснения преподавателя. Также для студента важно ознакомиться с учебными пособиями по данной дисциплине, выявить наиболее сложные для себя темы и в течение семестра обратиться к преподавателю для разъяснения данных тем.

Главными принципами организации самостоятельной работы должны стать регулярность и систематичность (например, 1-2 часа через день или 2-3 раза в неделю по 2-3 часа).

Предложенный режим самостоятельной работы позволит глубоко разобраться в изучаемых вопросах.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Мишин В. М. Управление качеством. Учебник. Юнити-Дана, 2012. . <http://biblioclub.ru>.
2. Беспалова Г. Е., Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции. Учебник. Дашков и Ко, 2012. <http://biblioclub.ru>.
3. Управление качеством: Учебное пособие, МО и науки РФ. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 331с.

Дополнительная литература

1. Сероштан М. В., Михеева Е. Н. Управление качеством. Учебник. Дашков и Ко, 2012. [.http://biblioclub.ru](http://biblioclub.ru).
2. Ильенкова С. Д., Володоманова Н. Ю., Ягудин С. Ю., Рачковская И. А., Воронина Э. М. Управление качеством. Учебник. Юнити-Дана, 2012. <http://biblioclub.ru>.
3. Управление качеством. Учебник. Юнити-Дана, 2013. <http://biblioclub.ru>.