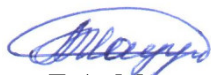


МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП


Е.А. Мацуй

« 28 » августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента


Е.В. Крюкова

« 28 » августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Управление качеством»
[наименование дисциплины (модуля)]

Составители

**Туктарова А. Н., ассистент кафедры
менеджмента
38.03.02 Менеджмент**

Направление подготовки /
специальность

Направленность (профиль) ОПОП

Менеджмент организации

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год приёма

2021

Курс

3

Семестр

5

Астрахань – 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством» являются формирование у студентов теоретических знаний о сущности, развитии, состоянии и особенностях современных организаций, методах и инструментах управления.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):

1. ознакомить студентов с основными достижениями теории и практики управления качеством, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности, ознакомить с нормативно-правовой базой управления качеством;

2. ознакомить с факторами, влияющими на качество продукции, с методами оценки показателей качества, с экономическим содержанием понятия качества;

3. научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000, дать рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;

4. ознакомить с приемами и методами стандартизации, с порядком осуществления сертификации продукции и услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Управление качеством» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 учебного плана и осваивается в 6 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

– Комплексный анализ деятельности предприятия

Знания: Анализа производства и способов реализации продукции

Умения: применять на практике полученные знания и навыки

Навыки: организации и проведения экономического анализа различных сфер предпринимательской деятельности по обоснованию принимаемых решений для реализации финансовой политики и управления производством

- Бизнес-планирование;

Знания: специфики каждого раздела бизнес-плана,

Умения: составлять бизнес-план предприятия,

Навыки: составления бизнес-плана предприятия.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):

Стратегический менеджмент, Предпринимательство.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

Универсальные компетенции (УК)

УК-2.

Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)	Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.	определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимального способа их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 2 зачётные единицы, в том числе 17 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 17 часов – практические, семинарские занятия и 55 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения	7		2			18	Фронтальный опрос
Тема 2. Показатели качества и их оценка	7		3			19	Фронтальный опрос Презентация по теме
Тема 3. Методология управления качеством	7		4			18	Фронтальный опрос Решение задач
Тема 4. Комплексные системы управления качеством	7		4			18	Реферат по теме Практическое задание «Разработка механизма управления качеством»
Тема 5. Международная стандартизация и сертификация	7		4			18	Практическое задание
Итого			17			91	Зачет

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-2	
Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения	20	+	1
Тема 2. Показатели качества и их оценка	22	+	1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-2	
Тема 3. Методология управления качеством	22	+	1
Тема 4. Комплексные системы управления качеством	22	+	1
Тема 5. Международная стандартизация и сертификация	22	+	1

[Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 2]

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения

Термины и определения; философия качества; аспекты управления качеством; концепции предпринимательства и качества; системный и процессный подходы к управлению качеством; зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством.

Тема 2. Показатели качества и их оценка

Признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий; классификация и номенклатура показателей качества; показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др

Тема 3. Методология управления качеством

Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла: прогнозирование технического уровня и качества, управление качеством при разработке, качество технической и технологической документации, постановка на производство, технологическая подготовка производства, качество сырья, оборудования и средств измерений, техническое оснащение производства, контроль основных факторов подготовки и обеспечения качества, технологическое обеспечение качества, контроль качества и испытания; качество при транспортировании, хранении, эксплуатации (потреблении) и ремонте; система управления качеством, петля качества, ее основные этапы, спираль качества.

Тема 4. Комплексные системы управления качеством

Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях различных отраслей.

Тема 5. Международная стандартизация и сертификация

Международная организация по стандартизации ISO, нормативно-правовое обеспечение комплексных систем управления качеством; состав стандартов ИСО серии 9000

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины «Управление качеством» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

К каждому занятию необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал учебников и учебных пособий, ссылки на которые приведены в таблице (в скобках даны номера учебных источников из раздела

Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения	18	Фронтальный опрос
Тема 2. Показатели качества и их оценка	19	Фронтальный опрос Презентация по теме
Тема 3. Методология управления качеством	18	Фронтальный опрос Решение задач
Тема 4. Комплексные системы управления качеством	18	Реферат по теме Практическое задание «Разработка механизма управления качеством»
Тема 5. Международная стандартизация и сертификация	18	Практическое задание

[Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 2]

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, не предусмотрены

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

[Указываются формы учебных занятий по дисциплине (модулю), развивающих обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества, и все применяемые образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация и др. Раздел рекомендуется представить в табличной форме (курсивом в таблице 5 выделены примерные варианты заполнения)]

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения	Обзорная лекция, презентация	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Показатели качества и	Лекция-диалог	Фронтальный	Не

их оценка		опрос Презентация по теме	предусмотрено
Тема 3. Методология управления качеством	Лекция-диалог	Фронтальный опрос Решение задач	Не предусмотрено
Тема 4. Комплексные системы управления качеством	Лекция-диалог, презентация	Реферат по теме Практическое задание «Разработка механизма управления качеством»	Не предусмотрено
Тема 5. Международная стандартизация и сертификация	Лекция-диалог	Практическое задание	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем»

Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Управление качеством» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения	УК-2	Фронтальный опрос
Тема 2. Показатели качества и их оценка	УК-2	Фронтальный опрос Презентация по теме
Тема 3. Методология управления качеством	УК-2	Фронтальный опрос Решение задач
Тема 4. Комплексные системы управления качеством	УК-2	Реферат по теме Практическое задание «Разработка механизма управления качеством»
Тема 5. Международная стандартизация и сертификация	УК-2	Практическое задание

[Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 3]

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

[В таблицах 7–8 приводятся примерные показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания]

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения

Фронтальный опрос

1. философия качества.
2. аспекты управления качеством;
3. концепции предпринимательства и качества;
4. системный и процессный подходы к управлению качеством;
5. зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством;
6. основные этапы развития управления качеством.

Тема 2. Показатели качества и их оценка

Фронтальный опрос

1. Какие бывают показатели качества?
2. Сколько показателей качества существует?
3. Что отражают показатели качества?
4. Какие методы используются при определении показателей качества?

Презентация по теме

Вам необходимо подготовить презентацию по одной из представленных тем:

1. Экономические проблемы качества.
2. Конкурентоспособность и качество.
3. Интеллектуальная собственность в управлении качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством продукции.
5. Зарубежный опыт управления качеством.

Тема 3. Методология управления качеством

Фронтальный опрос

1. Какие методы используются в управлении качеством?
2. Какие принципы управления качеством необходимо соблюдать?
3. Что входит в управление качеством?
4. Что является главной целью управления качеством?

Решение задач

Задание 1. Определение уровня качества товаров комплексным методом

Определите уровень качества хлеба ржаного заварного формового, значения показателей качества которого указаны в таблице 5. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	X_{min}
Масса, в кг	1	0,99	0,975
Влажность мякиша, %	49	49	51
Пористость, %	50	46	46
Кислотность мякиша, град.	9	10	11

Задание 2

Сравнение интегральных показателей качества двух образцов. Сделайте выводы об их уровне качества.

Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей.

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

Тема 4. Комплексные системы управления качеством

Реферат по теме:

1. Управление качеством – значение на современном этапе.
2. Управление качеством на этапе проектирования.
3. Управление качеством на этапе производства.
4. Управление качеством на этапе обращения.
5. Управление качеством на этапе использования.
6. Социальный аспект управления качеством.
7. Экономический аспект управления качеством.
8. Роль научно-технического прогресса в управлении качеством.

Практическое задание «Разработка механизма управления качеством»

Вариант 1. Разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским заводом пластмасс, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки:

- ☐ крышка сахарницы неплотно закрывает отверстие;
- ☐ в изделиях встречаются недоливы пластмассы;
- ☐ ручки не выдерживают нагрузки и прогибаются под массой наполненного сахаром изделия;
- ☐ внутренняя поверхность шероховатая, что затрудняет уход за ним.

Вариант 2. Разработайте мероприятия по управлению качеством мебели, изготовленной фабрикой «Эльф», если в процессе ее изготовления были выявлены следующие недостатки: • у мебели встречаются рыхлые сучки; • на некоторых деталях мебели были обнаружены отколы, зацепы; • при проверке набивки выявлены комки и провалы; • установлено несоответствие размеров отверстий диаметру крепежных материалов.

Тема 5. Международная стандартизация и сертификация

Практическое задание

Используя ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества, основные положения и словарь изучите, определения терминов. Результаты работы оформите в таблице «Термины и определения».

Термин	Определение
Качество	
Требование	
Удовлетворенность потребителей	
Управление качеством	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.
6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
10. Факторы, влияющие на качество.
11. Сущность системного управления качеством.
12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
25. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
26. Цели совершенствования качества процессов.
27. Основные средства управления качеством.
28. Новые средства управления качеством.
29. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
30. Метод развития функции качества.
31. Метод анализа последствий и причин отказов.
32. Структура затрат на качество.

33. Сущность предупредительных затрат на качество.
 34. Понятие, цели и задачи аудита.
 35. Виды аудита: сущность и назначение.
 36. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
 37. Понятие и формы подтверждения соответствия.
 38. Подготовка предприятия к сертификации.
 39. Понятие и виды сертификации.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)				
1.	Задание закрытого типа	Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает: А) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей; Б) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию; В) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции	А	3
2.		Принцип «Роль руководства» означает, что: А) на предприятии должно быть умелое руководство. Б) Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации. В) Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.	Б	3
3.		Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что: А) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность Б) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции В) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию	Б	3
4.		Принцип «Постоянное улучшение»	В	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		означает, что: А) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия Б) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации В) непрерывное улучшение является постоянной целью организации		
5.		Принцип «Подход как к процессу» означает, что: А) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия Б) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом В) организация должна управлять всеми бизнес-процессами изготовления продукции	Б	3
6.	Задание открытого типа	Охарактеризуйте принцип «Системный подход к менеджменту»	управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации	5
7.		Для чего создается система менеджмента качества	реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества	5
8.		Назовите цель, которую преследует независимая аудиторская проверка СМК организации	оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества	5
9.		Что такое добавленная ценность	достигнутая экономия ресурсов всех видов при изготовлении и	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			реализации продукции на рынке	
10.		Что означают Требования к определению последовательности процессов	определять подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышающей качество продукции	5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8*5	40	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>	5*10	50	
Всего			90* / 40**	-
Блок бонусов				
3.	<i>Посещение занятий</i>	6*1	6	
4.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	2*2	4	
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

[Примечание: * – для дисциплины (модуля) с итоговой формой контроля «Зачёт» / «Дифференцированный зачёт», ** – для дисциплины (модуля) с итоговой формой контроля «Экзамен»]

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-5
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-1

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
75–84	3 (удовлетворительно)	
70–74		
65–69		
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

[Примечание: если в семестре итоговой формой контроля по дисциплине (модулю) является экзамен, графа со словами «Зачтено», «Не зачтено» не приводится]

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. - 179 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852712.html>

2. Елисеева, Е. Н. Управление качеством : курс лекций / Елисеева, Е. Н. - Москва : МИСиС, 2012. - 92 с. - ISBN --. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/MIS038.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции / Магомедов Ш. Ш. - Москва : Дашков и К, 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017155.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).