

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Менеджмент качества

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Производственный менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Козин В.А.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|------------------|---|
| ОПК-7 | Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности |
| ПК-11 | Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов |
| ПК-12 | Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) |
| ПК-6 | Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений |

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- законодательные акты, нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность служб управления качеством продукции ;
- теоретические основы построения и функционирования систем управления качеством;
- зарубежный и отечественный опыт в области управления качеством

Должен уметь:

- самостоятельно и творчески использовать теоретические знания и инструментальные методы экспертных оценок качества и квалитметрии;
- принимать решения в области управления качеством продукции;

Должен владеть:

- специальной экономико-управленческой терминологией;
- навыками самостоятельного владения методиками и формами управления качеством продукции на предприятиях и организациях;

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.26 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Производственный менеджмент)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 16 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 10 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 119 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N | Разделы дисциплины / модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
|----|--|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Возникновение и развитие управления качеством. Экспертный метод измерения качества. | 5 | 2 | 4 | 0 | 13 |
| 2. | Тема 2. Всеобщее управление качеством (TQM). Исследование связи пар данных с помощью диаграмм разброса. Одноступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам. | 5 | 2 | 4 | 0 | 19 |
| 3. | Тема 3. Экономические проблемы качества. Двухступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам. Проверка деятельности в области качества. Контрольные карты Шухарта для количественных данных. | 5 | 2 | 2 | 0 | 87 |
| | Итого | | 6 | 10 | 0 | 119 |

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Возникновение и развитие управления качеством. Экспертный метод измерения качества.

Введение в дисциплину ?Управление качеством?. Предмет, цель и задачи изучения дисциплины ?Управление качеством?. Место дисциплины в подготовке бакалавров по направлению ?Менеджмент?. Понятие качества. Качество и удовлетворенность потребителя. Объекты качества. История развития науки управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и управления качеством. Формирование системного подхода в управлении качеством продукции в XX веке: система Тейлора (1905г.); статистические методы управления качеством (1924г.); комплексное управление качеством (50-е гг.); универсальное управление качеством (70-80-е гг.) на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Примеры развития системного подхода в управлении качеством продукции в нашей стране (50-80-е гг.). БИП, СБТ, НОРМ, КАНАРСПИ, КС УКП. Основные задачи и функции КС УКП. Комплексное и всеобщее управление качеством. КС УКП и ЭИР, КС ПЭП.

Тема 2. Всеобщее управление качеством (TQM). Исследование связи пар данных с помощью диаграмм разброса. Одноступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам.

Основы TQM. Базовые элементы TQM. Некоторые методы TQM. Метод ?шесть сигм?. Реализация идей TQM в международных стандартах ИСО 9000:2000. Восемь принципов менеджмента качества Премии в области качества как оценка качества организации Премия Э. Деминга (Япония), премия М. Болдриджа (США), Европейская премия по качеству, премия Правительства РФ в области качества.

Тема 3. Экономические проблемы качества. Двухступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам. Проверка деятельности в области качества. Контрольные карты Шухарта для количественных данных.

Классификация показателей качества. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект, объект и функции управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Петля качества, спираль качества, модель качества.

Общие сведения о квалиметрии как науке. Области применения квалиметрии. Основы теории квалиметрии. Уровни качества продукции и их оценка. Классификация уровней качества. Операции оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества. Система показателей качества продукции. Технологичность конструкций. Экологические показатели. Функциональная взаимозаменяемость. Взаимосвязь понятий эффективности, качества, надежности и безопасности. Связь качества продукции с уровнем ее конкурентоспособности.

Конкурентоспособность и качество. Характеристика глобального рынка и критерии конкурентоспособности. Природа и типы потребностей. Качество услуг. Затраты на качество. Классификация затрат. Анализ затрат. Рекомендуемые методы для снижения затрат на качество и удовлетворения требований потребителя. Технология развертывания функций качества (QFD). Функционально-стоимостной анализ (ФСА). Функционально-физический анализ (ФФА). Анализ видов, последствий и критичности отказов (FMEA). Эффективность инвестиций в качество. Понятия сертификации продукции и необходимость ее применения. Системы сертификаций: национальная, региональная, международная; обязательная; добровольная и самостоятельная. Основопологающие документы в области сертификации: ? Правила по проведению сертификации в РФ?, ?Сертификации продукции и услуг?, ?Защите прав потребителей?; роль международных стандартов ИСО 9000, 10000, МЭК 45000 и 29000 в их создании. Органы по сертификации продукции в РФ. Порядок сертификации: процедуры и исполнители. Сертификация работ и услуг. Основные правила сертификации работ и услуг. Схемы сертификации работ и услуг. Особенности применения отдельных схем сертификации работ и услуг. Сертификация систем качества и производств, как подтверждение их соответствия определенным требованиям. Нормативно-правовое обеспечение сертификации систем качества и производств. Принципы организации работ по сертификации систем качества и производств. Требования к элементам системы сертификации. Условия подготовки систем качества и производств к сертификации. Этапы проведения сертификации систем качества и производств. Оценка состояния производства при сертификации. Требования к системам качества в стандартах ИСО 9000. Совершенствование систем качества и управления производством. Знаки соответствия. Контроль в системе сертификации. Документы в системе сертификации в РФ.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

| Этап | Форма контроля | Оцениваемые компетенции | Темы (разделы) дисциплины |
|------------------|-------------------------|---------------------------|---|
| Семестр 5 | | | |
| | Текущий контроль | | |
| 1 | Устный опрос | ПК-6 , ПК-11 | 1. Возникновение и развитие управления качеством. Экспертный метод измерения качества. 2. Всеобщее управление качеством (TQM). Исследование связи пар данных с помощью диаграмм разброса. Одноступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам. |
| 2 | Контрольная работа | ОПК-7 , ПК-12 | 3. Экономические проблемы качества. Двухступенчатый выборочный контроль по альтернативным признакам. Проверка деятельности в области качества. Контрольные карты Шухарта для количественных данных. |
| | Экзамен | ОПК-7, ПК-11, ПК-12, ПК-6 | |

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Форма контроля | Критерии оценивания | | | | Этап |
|-------------------------|---|---|---|---|------|
| | Отлично | Хорошо | Удовл. | Неуд. | |
| Семестр 5 | | | | | |
| Текущий контроль | | | | | |
| Устный опрос | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | 1 |
| Контрольная работа | Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | 2 |
| Экзамен | Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. | Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. | |

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 5

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2

1. Какие существуют показатели качества продукции (услуг)?
2. Как строится структурная схема показателей качества?
3. Какие бывают экспертные оценки?
4. Что такое коэффициенты весомости?
5. Что такое профильный метод и профильные шкалы?
6. Что такое статистическое распределение ?
7. В чём состоит задача выравнивания статистических распределений ?
8. Расскажите о методе наименьших квадратов ?
9. В чём состоит подбор параметров линейной функции методом наименьших квадратов ?
10. Назовите основные инструменты контроля качества.
11. Каково назначение контрольных карт?
12. Перечислите виды контрольных карт.
13. Что такое статистически управляемое и статистически неуправляемое состояние процесса?
14. Назовите основные этапы построения контрольных карт для количественных данных на примере одной из них.

2. Контрольная работа

Тема 3

1. Значение повышения качества продукции и услуг предприятий в условиях социально - рыночной экономики.
2. Показатели качества продукции (товаров, услуг и работ).
3. Оценка качества продукции: единичные, комплексные и интегральные показатели.
4. Статистические и экспертные методы оценки качества.
5. Контроль качества продукции на предприятиях.
6. Качество как философская и экономическая категория и объект управления.
7. Эволюция подходов к менеджменту качества.
8. Принципы обеспечения и управления качеством.
9. функции управления качеством.
10. Методы квалиметрии в управлении качеством.
11. Контроль качества.
12. Выборочный контроль при исследовании надежности.
13. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством.
14. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях.
15. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях.
16. Сертификация продукции, работ и услуг.
17. Международный опыт в области сертификации.
18. Качество продукции и защита прав потребителей, стимулирование повышения качества и ответственность за нарушение качества продукции.
19. Сертификация систем качества и производств. Европейская и международная сеть по сертификации и оценке систем качества в соответствии со стандартами ИСО 9000, 1000 и МЭК 45000 и 29000.
20. Управление затратами на обеспечение качества.
21. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.
22. Карта технического уровня и качества продукции.
23. Отечественные и зарубежные системы управления качеством продукции.
24. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО и ГОСТ. Р. к системам качества.
25. Разработка и внедрение систем качества на предприятии с учетом рекомендации ИСО 9000 и ИСО 10013.
26. Документация при создании систем качества.
27. Внутренние и внешние проверки систем качества. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Предмет, цель и задачи дисциплины "Менеджмент качества". Качество - важнейший фактор успеха в условиях рыночной экономики.
2. Сущность понятий: качество, квалитология, квалиметрия, управление качеством. Взаимосвязь понятий эффективности, качества, конкурентоспособности, надежности и безопасности.

3. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Концепция всеобщего управления качеством.
4. Отечественные и зарубежные системы по управлению качеством.
5. Сущность системного и комплексного подходов к управлению качеством.
6. Принципы и факторы обеспечения качества продукции. Причинно-следственная диаграмма обеспечения качества.
7. Принципы, методы и функции управления качеством.
8. Функциональная схема управления качеством. Дву- и трехмерные матрицы управления: петля качества, спираль качества, модель качества.
9. Основные методические подходы оценки качества продукции и услуг. Единичные, комплексные, обобщенные и интегральные показатели качества.
10. Контроль качества, виды и методы контроля. Испытания готовой продукции.
11. Статические методы контроля качества продукции: метод расслоения, графики, диаграмма разброса, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, гистограммы.
12. Премии по качеству как инструмент стимулирования качества государством. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки фирм.
13. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством в Российской Федерации.
14. Международный стандарт ИСО 8402 - основной нормативный документ по терминологии в области качества.
15. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000. Система стандартов QS- 9000. Стандарты ИСО 14000.
16. Методика разработки и внедрения систем управления качеством с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Международный стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.
17. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях. Служба управления качеством.
18. Аудит (проверка) систем качества: внутренний; заказчиком или его представителем; независимой стороной. Международный стандарт ИСО 10011 по проверке систем качества.
19. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством. Закон РФ "Об обеспечении единства измерений". Международный стандарт ИСО 10012 "Требования к качеству измерительного оборудования".
20. Назначение и организация работ кружков качества.
21. Сертификационное обеспечение управления качеством. Сертификация продукции. Нормативные документы. Системы и порядок сертификации. Органы по сертификации РФ. Знаки соответствия и документы.
22. Сертификация работ и услуг. Основные правила и документы. Особенности применения отдельных схем сертификации работ и услуг на предприятии.
23. Сертификация систем качества и производств.
24. Совершенствование систем качества и управление производством.
25. Качество продукции и защита прав потребителей. Правовые вопросы в области качества.
26. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции, работ и услуг.
27. Управление затратами на обеспечение качества.
28. Экономическая эффективность новой продукции.
29. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.
30. Международный опыт в области сертификации в соответствии со стандартами ИСО 9000, 1000 и МЭК 29000 и 45000.
31. Постулаты Э. Деминга. Цикл Деминга.
32. Отечественный опыт управления качеством продукции. Система БИП: цели, критерии и объект управления, достоинства и недостатки.
33. Отечественный опыт управления качеством продукции. Система СБТ: цели, критерии и объект управления, достоинства и недостатки.
34. Отечественный опыт управления качеством продукции. Система НОРМ: цели, критерии и объект управления, достоинства и недостатки.
35. Отечественный опыт управления качеством продукции. Система КАНАРСПИ: цели, критерии и объект управления, достоинства и недостатки.
36. Отечественный опыт управления качеством продукции. Система КСУКП: цели, критерии и объект управления, достоинства и недостатки.
37. Связь конкурентоспособности и качества.
38. Анализ и классификация затрат на качество.
39. Рекомендуемые методы для снижения затрат на качество и удовлетворения требований потребителя.
40. Оценка эффективности инвестиций в качество. Структура доходов и затрат.
41. Самооценка деятельности компании в области качества.
42. Основные принципы премии Правительства РФ в области качества.
43. Приз Деминга.
44. Премия М. Бэлдриджа.
45. Вертикальная и горизонтальная петли качества.

46. Основные этапы разработки системы качества.
47. Система качества. Определение, назначение и состав системы.
48. Соотношение понятий обеспечение качества и управление качеством.
49. Основные гарантии для потребителя сертификации системы качества.
50. Основные требования к метрологическому обеспечению на этапах жизненного цикла продукции

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

| Форма контроля | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | Этап | Количество баллов |
|-------------------------|--|-------------|--------------------------|
| Семестр 5 | | | |
| Текущий контроль | | | |
| Устный опрос | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы. | 1 | 30 |
| Контрольная работа | Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. | 2 | 20 |
| Экзамен | Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. | | 50 |

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Консультант Плюс - www.Consultant.ru

ЭБС ZNANIUM.COM - <http://znanium.com/>

ЭБС Издательства Лань - <http://e.lanbook.com/>

ЭБС Консультант студента - www.studentlibrary.ru/

ЭБС Университетская библиотека online - <http://biblioclub.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Для активной работы во время лекции следует заранее ознакомиться с соответствующим разделом программы, с рекомендованной литературой, просмотреть записи предыдущих лекций.

Работа на практических занятиях предусматривает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекциях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. Для таких постановок необходимо следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных вопросов. Также необходимо выстроить собственную аргументированную позицию по проблемным вопросам. При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в т.ч. доступным в Интернете: <http://dic.academic.ru/>.

Контрольная работа представляет собой самостоятельное научное исследование студента. На основе изучения специальной литературы студент должен дать самостоятельное решение проблем в рамках избранной темы, показать свое видение тех или иных рассматриваемых вопросов. Объём контрольной работы составляет 20-30 страниц, включая титульный лист, оглавление, введение, основную часть, выводы и список использованных источников. Титульный лист заполняется по единому образцу. Письменные работы должны оформляться с соблюдением ГОСТ 7.32-2001 'Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления', ГОСТ Р 7.0.5-2008 'Библиографическая ссылка'.

Самостоятельная работа имеет своей целью глубокое усвоение материала дисциплины, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, совершенствованию и закреплению навыков самостоятельной работы с литературой, умению найти нужный материал и самостоятельно его использовать. Основным условием успеха самостоятельной работы является её систематичность и планомерное распределение в течение всего периода изучения дисциплины.

При подготовке к экзамену следует ориентироваться на вопросы промежуточного контроля, состоящие из 50 вопросов, на лекции, прочитанные во время занятий, а также на рекомендуемые источники литературы. В билете 2 вопроса, на каждый из которых должен быть минимальный ответ для удовлетворительной оценки.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Производственный менеджмент".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Производственный менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Герасимов Б. И Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. И. Герасимов. - Москва: Издательство 'ФОРУМ', 2014. - 216 с. - (ПрофОбр). - ISBN 978-5-91134-810-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=425931>
2. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Т. Шестопап [и др]. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=389993>
3. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 299 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).- ISBN 978-5-16-005070-6. - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/972433>

Дополнительная литература:

- 1.Закон РФ 'О техническом регулировании' ♦ 184-ФЗ. от 27. 12 2002. [Электронный ресурс] - URL: <http://www.consultant.ru/popular/techreg>
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) 'О защите прав потребителей' - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
- 3.Федеральный закон от 26.06.2008 N 102-ФЗ (ред. от 13.07.2015) 'Об обеспечении единства измерений' - URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_77904/
4. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. М. Вдовин. - Москва: Издательский Дом 'ИНФРА-М', 2012. - 301 с. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=239037>.

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Производственный менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.