

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра управления инновационными проектами

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры управления
инновационными проектами
Протокол от «11» мая 2017 г.
№ 9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта
«Quality Management in New Product Development And Production»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

Инновационный менеджмент

(профиль)

Магистр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2016

Москва, 2017

Автор–составитель:
К.т.н., доцент Круглов М.Г.

Заведующий кафедрой
управления инновационными проектами, к.э.н. Ведев А.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта Quality Management in New Product Development And Production» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ДПК-16 | способность управлять процессом разработки нового продукта и вывода его на рынок на основе применения методик оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании, определения основных рисков | ДПК-16.2 | способность управлять процессом разработки, производства нового продукта и его продвижения на основе применения методик оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании, определения основных рисков |

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта Quality Management in New Product Development And Production» у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|--------------------------------|--|
| Профессиональный стандарт «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утв. 08.09.2014 г. № 609н В/03.7 Стратегическое управление процессами конструкторской, технологической и организационной | ДПК-16.2 | на уровне знаний: Основные направления современного менеджмента качества Основные принципы «качественного» управления и методы реализации этих принципов Принципы и методы построения системы и инструменты управления производством с помощью современной логистики Основы планирования жизненного цикла инновационной машиностроительной продукции Основы современного материального производства Методы оценки качества и конкурентоспособности наукоемкой продукции на уровне умений: |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| подготовки производства | | <p>Выбирать способы «качественного управления» и методы реализации этих принципов</p> <p>Выявлять возможные риски реализации проектов</p> <p>Разрабатывать и применять на практике модели управления производственными ресурсами и логистическими цепочками</p> <p>Разрабатывать экономико-математические и компьютерные модели производственно-коммерческих процессов жизненного цикла наукоемкой продукции</p> <p>Организовывать проектную работу в организации, разрабатывать и контролировать ресурсно-временные проектные показатели</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>Применение основных технологий менеджмента качества при разработке и производстве новых продуктов</p> <p>Прогнозирование изменения рыночной ситуации</p> <p>Определение технической политики и направлений технического развития организации в условиях рыночной экономики, путей реконструкции и технического перевооружения действующего производства, уровня специализации и диверсификации производства на перспективу, организация и планирование мероприятий по разработке, освоению и внедрению в производство экономически эффективных новых изделия заданного уровня качества при установленных сроках, объемах выпуска и затратах</p> <p>Проведение на уровне промышленной организации стратегических мероприятий, направленных на обеспечение технологичности конструкции изделий, эффективное освоение технологических процессов и средств технологического оснащения</p> <p>Управление процессами организационной подготовки производства в промышленной организации, осуществление компьютерного моделирования процессов перехода на выпуск нового изделия, проведение организационно-плановых расчетов циклов, величины партии, заделов и других показателей с целью соблюдения принципов специализации, параллельности,</p> |
|----------------------------|--|---|

| | | |
|--|----------|--|
| | | <p>непрерывности, пропорциональности, прямооточности, автоматичности и ритмичности</p> <p>Руководство комплексом работ по конструкторской, технологической и организационной подготовке производства на уровне промышленной организации, координация и направление совместной деятельности работников, согласование наиболее сложных вопросов, относящихся к подготовке производства, с другими подразделениями организации, проектными, исследовательскими организациями, представителями заказчиков</p> <p>Обеспечение необходимого уровня подготовки производства и его постоянный рост, повышение эффективности производства и производительности труда, сокращение издержек (материальных, финансовых, трудовых), рациональное использование производственных ресурсов, высокое качество и конкурентоспособность производимой продукции, работ или услуг, соответствие выпускаемых изделий действующим государственным стандартам, техническим условиям и требованиям технической эстетики, а также их надежность и долговечность</p> |
| <p>Профессиональный стандарт «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утв. 08.09.2014 г. № 609н</p> <p>В/01.7 Стратегическое управление процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей</p> | ДПК-16.2 | <p>на уровне знаний: Требования стандартов серии ИСО-9000, ИСО-14000, OHSAS 18000, COSO и др. методологические основы проведения логистикоориентированного анализа системы и среды ее функционирования базовые идеи, подходы, методы и результаты прикладной статистики, экспертных оценок, теории принятия решений и экономико-математического моделирования</p> <p>на уровне умений: выявлять возможные риски реализации проектов использовать законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования и организации производства проводить комплексное изучение отраслевого</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>рынка промышленной продукции, потребителей товаров, поставщиков сырья, материалов и комплектующих, конкурирующих организаций-производителей продуктов-заменителей, оценивать уровень конкурентной борьбы, составлять обзоры конъюнктуры рынка</p> <p>разрабатывать методы и модели создания системы управления процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей промышленной организации</p> |
| | | <p>на уровне навыков:</p> <p>руководство разработкой основных положений продуктовой и технологической стратегии развития организации, определение основных параметров производственно-технологической и инновационной политики организации с целью минимизации издержек производства, приведения качества продукции в соответствие с запросами потребителей, создания оптимальной системы обеспечения сервисных служб, повышения конкурентоспособности на базе усовершенствования производимой продукции и действующей технологии производства, создания принципиально новых продуктов и производств</p> <p>организация работы по формированию иерархии прогнозов производственных процессов на стратегическом и тактическом горизонтах принятия управленческих решений с целью определения потребностей рынках в новой и модернизированной продукции, потребностей организации в производственных ресурсах и производственных мощностях</p> <p>стратегическое управление длительными и ресурсоемкими комплексами работ на основе проектно- и программно-ориентированного планирования деятельности организации, бюджетирования и мониторинга хода выполнения проектов и программ</p> <p>клиентоориентированное стратегическое и тактическое управление конфигурациями промышленной продукции и технологическими маршрутами ее производства в организации на основе долгосрочных и среднесрочных прогнозов развития рынка</p> |

| | | |
|---|-----------------|--|
| <p>Профессиональный стандарт «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утв. 08.09.2014 г. № 609н</p> <p>С/01.7 Организация исследований и разработка перспективных методов, моделей и механизмов организации и планирования производства</p> | <p>ДПК-16.2</p> | <p>на уровне знаний: Специфика инновационных продуктов и проблем формирования воспринимаемой потребителями ценности новинок Требования стандартов качественного управления, в том числе семейства ИСО-9000 Сущность и содержание междисциплинарного подхода к решению инновационных задач и экономические рациональные границы применения основных методов организационно-экономического моделирования Методы построения концептуальных, математических и имитационных моделей Методы прогнозирования, технико-экономических исследований научно-технических решений и нормативного проектирования инновационных видов продукции и процессов</p> <p>на уровне умений: Выполнять технико-экономический анализ проектных, конструкторских и технологических решений для выбора оптимального варианта реализации инноваций, разрабатывать компьютерные модели исследуемых процессов и систем Воспринимать (обобщать) научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике научного исследования, готовить реферативные обзоры и отчеты, получать научно-исследовательский опыт в профессиональных социальных сетях Выявлять и оценивать тенденции технологического развития в наукоемких сферах на основе анализа, обобщения и систематизации передового опыта в сфере инноватики по материалам ведущих научных журналов и изданий, с использованием электронных библиотек и интернет-ресурсов</p> <p>на уровне навыков: Разработка основных положений стратегии развития организации, обоснование стратегических решений по совершенствованию процессов стратегического и тактического планирования и организации производства Руководство научной разработкой перспективных направлений совершенствования методов, моделей и механизмов стратегического и тактического планирования и организации производства Организация работы исследовательских</p> |
|---|-----------------|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>коллективов по изучению проблем повышения эффективности процессов стратегического и тактического планирования и организации производства</p> <p>Рассмотрение и написание отзывов и заключений на инновационные предложения в области повышения эффективности процессов стратегического и тактического планирования и организации производства</p> <p>Координация деятельности подчиненных структурных подразделений, обеспечение использования в их деятельности достижений отечественной и зарубежной науки и техники, патентных и научно-информационных материалов, вычислительной и организационной техники и прогрессивных методов выполнения работ</p> <p>Развитие творческой инициативы работников, руководство работой по рассмотрению и внедрению рационализаторских предложений и изобретений, оформлению в установленном порядке заявок и других необходимых документов на авторские свидетельства на изобретения, патенты и лицензии</p> <p>Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию процессов стратегического и тактического планирования и организации производства</p> <p>Участие в подборе, аттестации и оценке научной деятельности работников организации, повышении их квалификации, рассмотрении предложений по оплате их труда с учетом личного вклада в общие результаты работы</p> |
|--|--|---|

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта «Quality Management in New Product Development And Production» по учебному плану составляет 2 зачетных единицы; 72 академических часа, 3-й семестр. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 18, в том числе лекции – 6 академических часа, практические занятия – 12 академических часов; на самостоятельную работу обучающихся – 54 академических часов.

Дисциплина Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта «Quality Management in New Product Development And Production» является одной из дисциплин по выбору в подготовке менеджеров, входит в дисциплины вариативной части.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся с литературой и нормативными документами. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекции и практические занятия, которые проводятся в виде дискуссий, семинаров, группового проектного обучения. Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для обучающихся очной формы обучения – на 2-м курсе. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточный контроль в форме зачета.

Дисциплины, освоение которых магистрам необходимо для изучения дисциплины Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта Quality Management in New Product Development And Production»: Б1.В.ОД.2 «Маркетинг» (2-й семестр), Б1.Б.1 «Общий менеджмент» (1-й семестр), Б1.В.ДВ.2.2 «Инновационный менеджмент» (2-й семестр), Б1.В.ДВ.2.3 «Экспертиза инновационных проектов» (2-й семестр).

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта Quality Management in New Product Development And Production», служат основой для освоения дисциплин Б1.В.ОД.7 «Управление процессом разработки и продвижения нового товара (New Product Development Management)» (3-й семестр), Б1.В.ДВ.1.1 «Бизнес-планирование (Business Planning)» (3-й семестр), Б1.В.ДВ.3.2 «Управление проектами (Project Management)» (3-й семестр), Б1.В.ОД.10 «Управление бизнес-процессами и инновационными проектами» (3-й семестр).

Дисциплина является практико-ориентированной, служит опорой для написании выпускной квалификационной работы.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации |
|----------------------|---|---------------------------------|---|----|----|-----|-----|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | С Р | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| 1 | Introduction. A brief history of quality management | 14 | 2 | | 2 | | 10 | S |
| 2 | Quality management system (QMS) and its certification | 12 | 2 | | 2 | | 8 | D |
| 3 | The requirements of the ISO 9000 family of standards | 12 | 2 | | 2 | | 8 | D, BG |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваем ости ⁴ , промежут |
|----------------------------|--|---------------------------------|---|----|----|-----|--------|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | С Р | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| 4 | Quality management methods,used by leading companies | 14 | | | 2 | | 12 | S, D |
| 5 | Risk management in the QMS | 10 | | | 2 | | 8 | S, D |
| 6 | Quality technicks | 10 | | | 2 | | 8 | S, D, T |
| Intermediate certification | | | | | | | | set-off |
| Всего: | | 72 | 6 | | 12 | | 54 | |

Note: 4 – achievement control: survey of students (S), testing (T), discussion (D), business game (BG) and other.

The content of the course

Theme 1. Introduction. A brief history of quality management

Introduction. Basic terminology. A brief history of quality management. Quality management logic. Deming's Program. The relationship between the innovation and quality.

Theme 2. Quality management system (QMS) and its certification

7 principles of quality management. Quality management standards. Quality management systems and its certification. The ISO 9000 series of standards: ISO 9000-2015. International standards ISO 14000. International standards ISO 45 000 (OHSAS 18 000).

Theme 3. The requirements of the ISO 9000 family of standards

ISO 9001:2015 requirements and their implementation in companies.

Maturity level of company and maturity level of processes. The requirements of the ISO 9001:2015 standard and ISO 9004 recommendations depending on the level of process maturity.

Theme 4. Quality management methods, used by leading companies

Examples of QMS development in companies in different industries.

Theme 5. Risk management in the QMS

Stages of the product life cycle and process improvement techniques. Quality Function Deployment (QFD) in new products design. Failure Mode and Effects Analysis (FMEA). Quality management in maintenance, repair and operations (MRO) of equipment. The quality of services. Quality management and environmental management.

Theme 6. Quality technicks

Process improvement tools. Seven simple methods of statistical quality control. The seven management and planning tools. Customer satisfaction index and its measurement. Measurement of satisfaction of internal customers. Methods for solving creative problems.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта «Quality Management in New Product

Development And Production» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема и/или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---------------------------------------|
| Introduction. A brief history of quality management | Test |
| Quality management system (QMS) and its certification | Disput |
| The requirements of the ISO 9000 family of standards | The dispute, business game |
| Quality management methods, used by leading companies | Test, disput |
| Risk management in the QMS | Test, disput |
| Quality technicks | Test, disput |

4.1.2. Зачет по дисциплине Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта «Quality Management in New Product Development And Production» для выявления уровня освоения компетенции проводится в устной форме.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы

Themes for self study:

1. Basic terminology.
2. A brief history of quality management.
3. Quality management logic.
4. Deming's Program.
5. The relationship between the innovation and quality.
6. Examples of QMS development in companies in different industries.
7. Building a QMS in production company.
8. Building a QMS in trade company.
9. Quality management and environmental management.
10. Measurement of satisfaction of internal customers.

Methods of current control of knowledge.

In the process of studying, students must do practical tasks, prepare to discussions and business games.

Practical tasks: " evaluation of the customer satisfaction level", "evaluation of the maturity level of companies", "questionnaire: evaluation of the maturity level of processes in the company", "building a QMS in production company ", " building a QMS in service company ", "implementation of FMEA-process ", " development of risk management plan, "implementation of process control charts", "analysis of the controllability of the process, process improvement".

Discussion: "How did you implemented 7 principles of quality management in your Company?", "What is with the balance of interests of the stakeholders in your company?", "What maturity level has your company and how increase it?"

Business games: " processes network determination in the company and development of the Key Performance Indicator (KPI) for the processes, design of the process map, Supplier Assessment Process (SAP).

Example of the test.

1. Who must determine quality policy and quality objectives in accordance with ISO 9001:2015?

- (1) Quality department
- (2) Top management
- (3) Competitors
- (4) Customer, client
- (5) State
- (6) none of the instances

2. What are the main purposes of quality management in organizations, guided by the TQM concept?

- (1) to verify and sort defective products, documents, etc.
- (2) to prevent unconformities
- (3) to improve the effectiveness of the quality management system
- (4) to improve quality responsibility in all processes and in all departments of the company
- (5) none.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ДПК-16 | способность управлять процессом разработки нового продукта и вывода его на рынок на основе применения методик оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании, определения основных рисков | ДПК-16.2 | способность управлять процессом разработки, производства нового продукта и его продвижения на основе применения методик оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании, определения основных рисков |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|-----------------------------------|---|--|
| ДПК-16.2 способность управлять | Проводит маркетинговые исследования рынка нового продукта | Самостоятельно проводит маркетинговые исследования рынка нового продукта |

| | | |
|---|--|--|
| <p>процессом разработки, производства нового продукта и его продвижения на основе применения методик оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании, определения основных рисков</p> | <p>Применяет методики оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании Рассчитывает цену нового продукта Применяет количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строит экономические, финансовые и организационно-управленческие модели Использует отечественный и международный опыт разработки новых продуктов, внедрения инноваций, получения позитивных результатов с выходом на мировые рынки Разрабатывает маркетинговую политику организации по продвижению новой продукции на рынок Определяет основные риски производства и внедрения нового продукта в своей профессиональной сфере</p> | <p>Корректно применяет методики оценки новых идей, анализа привлекательности нового производства для компании Готов к самостоятельному расчету цены нового продукта Адекватно применяет количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строит экономические, финансовые и организационно-управленческие модели Использует отечественный и международный опыт разработки новых продуктов, внедрения инноваций, получения позитивных результатов с выходом на мировые рынки Разрабатывает маркетинговую политику организации по продвижению новой продукции на рынок Определяет основные риски производства и внедрения нового продукта в своей профессиональной сфере</p> |
|---|--|--|

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ДПК-16.2) в процессе освоения образовательной программы.

Вопросы к зачету по дисциплине Б1.В.ДВ.5.1 «Управление качеством разработки и производства нового продукта «Quality Management in New Product Development And Production»

1. Who must determine quality policy and quality objectives in accordance with ISO 9001:2015?
2. What are the main purposes of quality management in organizations, guided by the TQM concept
3. Who is responsible for the implementation and a written statement of the quality policy in the company?
4. What determines the value of the product for the consumer:

5. What determines the cost of the product for the consumer?
6. Which groups of processes are required by ISO 9001:2015?
7. What are the main roles in process management?
8. What are the main steps of the process management objectives in accordance with ISO 9001:2015?
9. What are the general requirements for the Organization's QMS according to ISO 9001:2015?
10. What are the product life cycle stages in accordance with ISO 9001:2015?
11. Which operational risks are reduced when implementing these requirements?
12. Which risks are reduced when implementing the requirements of ISO 14001?
13. Which risks are reduced when implementing the requirements of ISO 45000 (OHSAS 18000)?
14. How you can implement the requirements of the ISO 9001:2015 for the document flow process?
15. What are the basic requirements for project management processes?
16. What are the basic requirements for quality objectives management in accordance with ISO 9001:2015?
17. What are the basic requirements for resource management in accordance with ISO 9001:2015?
18. What are the basic requirements for project quality plan?
19. What is the maturity level of the company?
20. Describe the key success factors of marketing process at different maturity levels?
21. Describe the key success factors of the process of design and development at different maturity levels?
22. Describe the basic methods used to improve processes.
23. What is FMEA?
24. When FMEA is used in QMS?
25. What is risk priority number in FMEA?
26. What is the basic idea of QFD?
27. Describe the main stages of QFD.
28. Describe the «7 simple tools of quality»
29. Which tasks are accomplished using Ishikawa diagram?
30. Which tool from “7 tools for planning and management” is used for similar tasks of higher complexity?
31. Describe process control charts types.
32. What is control line in quality chart? Why are they used?
33. Describe the Cp and Cpk criteria?
34. Describe the “7 tools for planning and management”.
35. How is measured the Russian Customer Satisfaction Index?
36. What is a technical contradiction?

Промежуточная аттестация студентов проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о промежуточной аттестации студентов по программам ВО. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Учебным планом в 3 семестре в форме зачета. Студенты допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля) и выполненным работ. В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями преподавателя.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий, на дискуссиях, диспутах, круглых столах.

Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете (максимум 40 баллов);
- учебными достижениями в семестровый период (максимум 60 баллов).

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Шкала оценивания

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

| Обозначения | | Формулировка требований к степени сформированности компетенции | | |
|-------------|------------|---|--|--|
| Цифр | Оценка | Знать | Уметь | Владеть |
| 1 | Не зачтено | Отсутствие знаний | Отсутствие умений | Отсутствие навыков |
| 2 | Не зачтено | Фрагментарные знания | Частично освоенное умение | Фрагментарное применение |
| 3 | Зачтено | Общие, но не структурированные знания | В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение | В целом успешное, но не систематическое применение |
| 4 | Зачтено | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков |
| 5 | Зачтено | Сформированные систематические знания | Сформированное умение | Успешное и систематическое применение навыков |

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

| Обозначения | | Формулировка требований к степени сформированности компетенции |
|-------------|------------|---|
| Цифр | Оценка | |
| 1 | Не зачтено | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале |
| 2 | Не зачтено | Знать на уровне ориентирования , представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения |
| 3 | Зачтено | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно |

| | | |
|---|---------|--|
| | | или в демонстрируемых действиях |
| 4 | Зачтено | Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения |
| 5 | Зачтено | Знать, уметь, владеть на системном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины |

4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций ДПК-16.2.

Критерии оценки результатов текущего контроля успеваемости (в сумме максимум 60 баллов):

Критерии оценки работ, выполняемых на семинарских и практических занятиях – максимальная оценка за каждое задание – 10 баллов.

Процент лекций и семинарских занятий, посещенных студентом (бонус за посещаемость более 90%) - 5 баллов.

Работа на семинарском занятии (участие в обсуждении вопросов рассматриваемой темы) - 1 балл за полностью раскрытый вопрос.

Выполнение индивидуальных заданий: баллы выставляются исходя из качества выполнения заданий – максимальная сумма баллов - 10.

Баллы по текущей работе доводятся до обучающихся в начале изучения дисциплины.

Итоговая сумма баллов по промежуточной аттестации студентов складывается из суммы баллов, полученных ими по результатам текущего контроля успеваемости и количества баллов по тесту промежуточной аттестации. Оценка «зачтено» выставляется студенту, набравшему в сумме не менее 61 баллов.

Показатели, критерии и оценивания знаний и компетенций на зачете

| Уровень | Критерии | Баллы |
|---------|---|-------|
| Высокий | Студент показывает отличные знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт | 31-40 |
| Хороший | Студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; почти полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; в основном показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт | 21-30 |

| | | |
|---------|--|----------------|
| Средний | Студент показывает не очень хорошие знания изученного учебного материала; слабо излагает и интерпретирует материалы учебного курса; кратко раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; практически отсутствует умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт | 11-20 |
| Низкий | При наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы | 10 балл и ниже |

Максимальное количество баллов, которое студент может набрать в процессе обучения в рамках учебного курса – **100 баллов**:

| | | |
|---------------|------------|------|
| 91-100 баллов | зачтено | (A) |
| 81-90 баллов | зачтено | (B) |
| 71-80 баллов | зачтено | (C) |
| 61-70 баллов | зачтено | (D) |
| 60 и менее | не зачтено | (E). |

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: лекциями, практическими занятиями, самостоятельной работой студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят вопросы, готовятся к практическим занятиям: проводят обзор интернет-сайтов, периодической литературы и профессиональных изданий, разрабатывают каталог интернет-ресурсов, осуществляют подготовку к разработке групповых проектов по заданной теме, к экзамену.

Основными видами самостоятельной работы являются:

- повторение лекционного материала и материала учебников;
- чтение основной и дополнительной литературы
- самостоятельное изучение дидактических единиц, расширяющих знания по изучаемой тематике дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной и итоговой аттестации.

Процедура подготовки к лекциям:

На занятиях лекционного типа студентам рекомендуется внимательно слушать и конспектировать лекции. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных

маркеров или ручек. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Процедура подготовки к практическим занятиям:

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с изучением и обсуждением ключевых вопросов общего менеджмента, выступлением и участием в дискуссиях, диспутах, решением задач, анализом кейсов и практических ситуаций.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

1. Внимательно изучить вопрос/вопросы (задание).
2. Прочитать рекомендованную литературу и материалы лекции по соответствующей теме.
3. Найти соответствующие информационные источники.
4. Сформировать комплект материалов (лекционных, учебно-методических, законодательно-нормативных) по выбранному вопросу (заданию).
5. Составить план ответа (доклада, презентации).
6. Весь материал (статистику, информацию на сайтах, литературные источники, как на русском, так и на иностранных языках) обработать и использовать реферативно.
7. Указать авторство использованных материалов.
8. При чтении литературы кратко конспектировать основные положения статьи или главы.
8. Не использовать рефераты и курсовые, размещенные на internet-ресурсах.
9. Планировать свой ответ (доклад, презентацию) по времени.
10. Не пересказывать материал, а презентовать свои выводы и заключения, доказывая и/или иллюстрируя их конкретными экономическими примерами, результатами расчетов, произведенных самостоятельно на основе использования российских и международных баз экономической информации.
11. При работе в малых группах в начале работы четко распределить обязанности.

Процедура подготовки и критерии оценки участия студента в дискуссии:

Дискуссия, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется в дисциплине как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, тренинг, изменение установок, стимулирование творчества и др. В проведении дискуссии используются различные организационные методики:

- Методика «вопрос – ответ» – разновидность простого собеседования; отличие состоит в том, что применяется определённая форма постановки вопросов для собеседования с участниками дискуссии-диалога.
- Методика «клиники» – каждый из участников разрабатывает свой вариант решения, предварительно представив на открытое обсуждение свой «диагноз» поставленной проблемной ситуации. Затем это решение оценивается как преподавателем (руководителем), так и специально выделенной для этой цели группой экспертов по балльной шкале либо по заранее принятой системе «принимается – не принимается».
- Методика «лабиринта» или метод последовательного обсуждения - своеобразная шаговая процедура, в которой каждый последующий шаг делается другим участником. Обсуждению подлежат все решения, даже неверные (тупиковые).
- Методика «эстафеты» – каждый заканчивающий выступление участник передает слово тому, кому считает нужным.
- Свободно плавающая дискуссия - когда группа к результату не приходит, но активность продолжается за рамками занятия. В основе такой процедуры групповой работы лежит «эффект Б.В. Зейгарник», характеризующийся высоким качеством запоминания

незавершенных действий, когда участники продолжают «домысливать» наедине идеи, которые оказались незавершенными.

Студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Процедура проведения и критерии оценивания тестирования:

Для подготовки студентов к тестированию преподаватель должен заранее определить студентам исходные данные: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки, а также определить критерии оценки:

«отлично» - 85-100 % правильных ответов

«хорошо» - 65-84 % правильных ответов

«удовлетворительно» - 50-64 % правильных ответов

«неудовлетворительно» - 49 % и меньше правильных ответов.

Процедура подготовки к зачету:

Каждый учебный семестр заканчивается зачетно-экзаменационной сессией. Подготовка к зачетно-экзаменационной сессии, сдача зачетов и экзаменов является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет или экзамен. Только тот студент успевает, кто хорошо усвоил учебный материал. Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь учебный материал. Все это зачастую невозможно сделать из-за нехватки времени. Для такого студента подготовка к зачету или экзамену будет трудным, а иногда и непосильным делом, а конечный результат – возможное отчисление из учебного заведения.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2013.
<http://www.iprbookshop.ru/21008>
2. Овсянко, Д.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. СПб. : ВШМ СПбГУ (Высшая школа менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета). 2011.
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=47512
3. Шевчук, Д.А. Управление качеством : практ. пособие для менеджеров [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. М. : ГроссМедиа. 2012.
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=9106
4. Азаров, В.Н. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. М. : УМЦ ЖДТ.2013.
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=35742

6.2. Дополнительная литература.

1. Кузнецова, Н.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие. Электрон. дан. М.: ФЛИНТА. 2009. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2017
2. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. дан. М. : Дашков и К. 2014. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56324

6.3. Нормативные правовые документы.

1. Закон РФ от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
2. Руководство ISO/МЭК 7 «Требования к стандартам, применяемым при сертификации изделий»
3. Руководство ISO/МЭК 16 «Свод правил по системам сертификации третьей стороной на основе соответствующих стандартов»
4. Руководство ISO/МЭК 28 «Общие правила для модели сертификации продукции третьей стороной»
5. ISO серии 9000 «Системы качества. Модели для обеспечения качества»
6. ГОСТ Р 51000.5 - 96. Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг.
7. EN 45014. Общие требования к декларации поставщика о соответствии.
8. ISO/МЭК 22. Информация о декларации изготовителя о соответствии стандартам или другим техническим условиям.

6.4. Интернет-ресурсы.

1. www.iso9000.ru
2. <http://www.expert-iso.ru>
3. <http://www.six-sigma.ru/>
4. <http://www.12manage.com/>
5. <http://www.spc-consulting.ru/>
6. <http://quality.eup.ru/>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016, программа «Antiplagiat.ru», программа «Project Expert» for Windows.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.