

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

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет инженерного менеджмента
Кафедра теории и систем отраслевого управления**

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой теории и систем отраслевого
управления

Протокол от «28» августа 2019 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.07.01 Управление качеством

направление подготовки

27.03.05 – Инноватика

направленность (профиль) "Технологическое предпринимательство"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

Автор–составитель:

Старший преподаватель кафедры теории и систем отраслевого управления А.Л. Бородулин

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления, к.э.н., доцент С.С. Серебренников

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 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. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации в практической деятельности	ПК-1.2	Способность выполнять работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-1.2	<p>на уровне знаний: основных целей и задач управления качеством продукции; общих принципов построения систем управления качеством; критериев эффективности систем управления качеством; общих сведений о квалитметрии (истории и современного состояния квалитметрии в стране и за рубежом); характеристик основных национальных концепций качества; статистических методов контроля и управления качеством продукции; постулатов концепции качества и выработки политики предприятия в области качества; роли и методов стандартизации в управлении качеством продукции, международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством</p> <p>на уровне умений: применять статистические методы контроля качества; прогнозировать развитие качества продукции; разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества; принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы; владеть типовыми методами контроля качества продукции услуг; выполнять работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству; анализировать соответствие системы менеджмента качества проекта и организации рекомендациям стандартов серии ИСО 9000</p> <p>на уровне навыков: владения типовыми методами контроля качества продукции и услуг; поиска необходимых нормативных и законодательных документов</p>

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу

обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			6
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		48	48
лекционного типа (Л)		16	16
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		32	32
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)			
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		60	60
Промежуточная аттестация	форма	зачет	зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством» изучается в 6 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы, 108 часов.

Содержание данной дисциплины опирается на содержание дисциплин: Б1.В.ДВ.03.01 «Управление потоками создания потребительской ценности», Б1.В.ДВ.03.02 «Бережливое производство» и выступает опорой для прохождения Б2.В.04(Пд) «Преддипломной практики».

Форма промежуточной аттестации – зачет.

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

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Качество продукции как объект управления	12	2		4	6	О, Т, Д
Тема 2	Стандартизация в управлении качеством продукции	12	2		4	6	О, Т, Д
Тема 3	Планирование качества	14	2		4	8	О, Т, Д

	продукции						
Тема 4	Контроль качества продукции	14	2		4	8	О, Т, Д
Тема 5	Профилактика брака в производстве	14	2		4	8	О, Т, Д
Тема 6	Сертификация в управлении качеством продукции	14	2		4	8	О, Т, Д
Тема 7	Системы менеджмента качества	14	2		4	8	О, Т, Д
Тема 8	Качество продукции и защита прав потребителей	14	2		4	8	О, Т, Д
Промежуточная аттестация							За
Всего:		108	16		32	60	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д);

** - форма промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины

Тема 1. Качество продукции как объект управления

Сущность качества продукции. Система показателей качества продукции. Механизм управления качеством продукции.

Тема 2. Стандартизация в управлении качеством продукции

Методологические основы современной стандартизации. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные методы стандартизации. Стандартизация на предприятии. Оценка экономической эффективности стандартизации.

Тема 3. Планирование качества продукции

Методологические основы планирования качества продукции. Планирование качества продукции на предприятии. Внутрипроизводственное планирование качества продукции. Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии. Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях. Планирование качества продукции в договорах и контрактах.

Тема 4. Контроль качества продукции

Теоретические основы контроля качества продукции. Контроль качества продукции на предприятии. Иерархический и функциональный состав служб контроля качества продукции предприятий. Проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях. Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий. Экономические аспекты контроля качества продукции.

Тема 5. Профилактика брака в производстве

Система профилактики брака. Контроль качества продукции на этапе разработки. Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве. Самоконтроль качества в производстве. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.

Тема 6. Сертификация в управлении качеством продукции

Назначение и цели сертификации продукции. Особенности сертификации работ и услуг. Роль сертификации систем качества и производства в обеспечении конкурентоспособности организации.

Тема 7. Системы менеджмента качества

Система менеджмента качества. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.

Тема 8. Качество продукции и защита прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг. Ответственность изготовителей за представление ненадлежащей информации о товарах. Роль государства в обеспечении контроля качества и безопасности товаров (работ, услуг).

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
опрос;
- при проведении занятий семинарского типа:
тестирование;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов:
доклад.

4.1.2. Зачет проводится в виде письменного ответа на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1

Типовые вопросы к опросу

1. Что называется качеством?
2. Что понимается под качеством продуктов труда, продукции, услуги?
3. В чем сущность национального аспекта качества?
4. В чем сущность политического аспекта качества?
5. В чем сущность технического аспекта качества?
6. В чем сущность экономического аспекта качества?
7. В чем сущность социального аспекта качества?
8. В чем сущность морального аспекта качества?
9. Каковы основные законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству?
10. Каковы этапы эволюции качества?

Типовые варианты тестирования

1. Качество – это:
 - а. соответствие требованиям документации;
 - б. состояние, при котором риск ограничен допустимым уровнем;
 - в. совокупность характеристик объекта, определяющих его способность удовлетворить потребителя.

2. На каком этапе жизненного цикла продукции реализуется управление качеством:
 - а. производства изделия;
 - б. проектирования изделия;
 - в. реализации изделия;
 - г. использования изделия.
3. На каком этапе жизненного цикла продукции осуществляется перевод запросов потребителя на язык технических требований к продукции:
 - а. проектирование и разработка продукции;
 - б. планирование и разработка процессов;
 - в. закупки.
4. Какие виды охватывает послепроизводственная деятельность:
 - а. хранение;
 - б. закупки;
 - в. монтаж;
 - г. послепродажное обслуживание.
5. На каком этапе жизненного цикла продукции цена ошибки наиболее велика:
 - а. производство и предоставление услуг;
 - б. монтаж и ввод в эксплуатацию;
 - в. маркетинг и изучение рынка.

Темы докладов

- Значение качества для предприятия.
- Понятие качества.
- Характеристики качества.
- Экономическая сущность качества.
- Модель качества Кано.
- Управление качеством.
- Петля качества. Составляющие управления качеством.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Вопросы к опросу

- Национальная система стандартизации России.
- Общая характеристика системы, органы и службы стандартизации РФ.
- Обеспечение государственного надзора за стандартами.
- Значение стандартизации в экономической системе.
- Цели и принципы стандартизации. Задачи стандартизации, перспективы ее развития.
- Методы стандартизации: унификация, типизация.
- Категории и виды стандартов.
- Структура стандарта. Аспекты стандартизации.

Типовые варианты тестирования

1. Стандартизация – это:
 - А. выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции
 - В. деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области
 - С. процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам
 - Д. процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности
2. Объектом стандартизации не могут быть:
 - А. процессы и услуги
 - В. продукция

- С. ноу-хау
- Д. методы измерений и контроля
- 3. Теоретической базой стандартизации является:
 - А. система предпочтительных чисел
 - В. система единиц физических величин
 - С. количественные методы оптимизации
 - Д. оптимальность требований заинтересованных сторон
- 4. Организация МЭК разрабатывает стандарты в области:
 - А. торговли
 - В. производства всех видов продукции
 - С. электроники, электротехники, связи
 - Д. автомобилестроения

Темы докладов

- Эволюция зарубежной концепции управления качеством в XX веке.
- Эволюция российской концепции управления качеством.
- Система стандартов ISO 9000.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Вопросы к опросу

1. Понятие системы менеджмента качества.
2. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества.
3. Содержание работ по построению системы менеджмента качества.
4. Классификация процессов в организации.

Типовые варианты тестирования

1. Какие уровни персонала проходят обучение по вопросам качества:
 - а. высшее руководство;
 - б. специалисты и служащие;
 - в. все уровни персонала;
 - г. рабочие.
2. Наилучшей системой управления является система предотвращения ошибок:
 - а. да;
 - б. нет.
3. Сертификация – это:
 - а. аккредитованный на национальном уровне орган
 - б. проверка соответствия системы качества определённым требованиям;
 - в. подтверждение путём экспертизы объективного соответствия.
4. Чем отличаются основные процессы от вспомогательных:
 - а. первые обязательно описывать, а вторые нет;
 - б. первые создают добавленную стоимость, а вторые нет.
5. Что провозглашает процессный подход:
 - а. работы выполняются не вертикально, а горизонтально;
 - б. процессный подход заменяет системный;
 - в. структура организации должна обязательно быть дополнена атласом процессов.
6. Процесс улучшения работы – это программа стимулирования рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества ошибок:
 - а. да;
 - б. нет.

Темы докладов

1. Форма подтверждения соответствия – порядок или документ?

2. Как осуществляется техническое регулирование на уровне микроэкономики?
3. Что содержит типовой технический регламент?
4. Назовите 13 этапов создания технического регламента.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Вопросы к опросу

- Показатели оценки уровня качества продукции.
- Понятие конкурентоспособности предприятия.
- Понятие конкурентоспособности товара.
- Понятие конкурентного преимущества.
- Факторы, определяющие конкурентоспособность товара
- Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия.
- Алгоритм оценки конкурентоспособности товара.
- Показатели оценки уровня конкурентоспособности продукции.
- Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей.
- Методы повышения конкурентоспособности товара.

Типовые варианты тестирования

1. Конкурентное преимущество на рынке зависит от цены продукции:
 - а. да;
 - б. частично;
 - в. нет.
2. Конкурентоспособность товара определяется:
 - а. совокупностью всех свойств товара;
 - б. совокупностью свойств товара, значимых для удовлетворения потребности покупателя;
 - в. совокупностью технико-экономических свойств товара
3. Какие факторы определяют конкурентоспособность товара:
 - а. социально-экономические;
 - б. технико-экономические;
 - в. организационные;
 - г. коммерческие;
 - д. нормативно-правовые.
4. Если необходимо оценить конкурентоспособность товара на рынке, то в качестве объектов сравнения будут выбраны:
 - а. самые известные продукты-аналоги;
 - б. все доступные продукты-аналоги;
 - в. товары-заменители;
 - г. потенциальные товары-конкуренты;
 - д. требования потребителей;
 - е. стандарты законодательства.
5. При оценке уровня качества, как объект сравнения должны выступать:
 - а. самые известные продукты-аналоги;
 - б. все доступные продукты-аналоги;
 - в. товары-заменители;
 - г. потенциальные товары-конкуренты;
 - д. требования потребителей;
 - е. стандарты законодательства.

Темы докладов

1. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации.
2. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.
3. Самоконтроль качества в производстве.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Вопросы к опросу

1. Понятие затрат на качество.
2. Классификация затрат на качество.
3. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества.
4. Алгоритм определения величины затрат на качество.
5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Типовые варианты тестирования

1. Какие выделяются группы затрат на качество:
 - а. затраты на контроль;
 - б. на регулирование качества;
 - в. на предупреждение несоответствий;
 - г. на предотвращение ошибок;
 - д. на устранение ошибок.
2. Целью проведения оценки и анализа затрат на качество является:
 - а. контроль и испытания для подтверждения соответствия готовой продукции установленным требованиям;
 - б. обеспечение требуемого уровня качества выпускаемой продукции при минимизации общих затрат на её производство и эксплуатацию;
 - в. оптимизация цены продукции и услуг предприятия.
3. К затратам на контроль относятся следующие элементы:
 - а. контроль опытного образца;
 - б. обучение по вопросам обеспечения качества;
 - в. повторный контроль.
4. К затратам на предотвращение ошибок относятся следующие элементы:
 - а. входной контроль;
 - б. доработка;
 - в. планирование качества.
5. Затраты на исправление ошибок делятся на:
 - а. затраты на контроль;
 - б. внутренние затраты;
 - в. внешние затраты.
6. Затраты на исправление ошибок представляют собой:
 - а. расходы на меры по предотвращению ошибок;
 - б. расходы на проведение контроля;
 - в. расходы, возникающие вследствие невыполнения требований по качеству продукции или услуг после и перед передачей заказчику.

Темы докладов

- Необходимость новых подходов к обеспечению качества.
- Основные инструменты профилактики брака – дзидока, пока-йоке, принцип «трех НЕ».
- Система «бриллиант»

Типовые оценочные материалы по теме 6

Вопросы к опросу

1. Объекты и участники сертификации.
2. Десять шагов сертификации.
3. Что подлежит обязательной сертификации.
4. Знаки соответствия.
5. Аккредитация органов сертификации.

Типовые варианты тестирования

1. Сертификация – процедура подтверждения соответствия нормативным требованиям
 - A. качества
 - B. стандартов
 - C. деятельности предприятия
 - D. предоставления услуг
2. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, её участников и условий функционирования в целом называется
 - A. схемой сертификации
 - B. системой сертификации
 - C. органом по сертификации
 - D. рекомендацией по сертификации
3. Цель сертификации – это
 - A. подтверждение технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции
 - B. обеспечение унификации продукции
 - C. подтверждение показателей качества продукции, заявленных производителем
 - D. подтверждение изготовителем соответствия поставляемой им продукции установленным требованиям
4. Сертификат – это
 - A. документ, устанавливающий количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены
 - B. документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям
 - C. документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ
 - D. документ, предоставляющий право на проведение деятельности по производству или реализации продукции и услуг

Темы докладов

- Объекты сертификации.
- Обязательная и добровольная сертификация.
- Системы сертификации.
- Субъекты сертификации.
- Правила и порядок сертификации.
- Схемы сертификации.
- Результат сертификации.
- Знак обращения на рынке и Знак соответствия.
- Организации, проводящие сертификацию.
- Механизм проведения сертификации.

Типовые оценочные материалы по теме 7

Вопросы к опросу

1. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.
2. Структура и функции систем качества.
3. Состав нормативной документации систем качества.
4. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.
5. Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.

Типовые варианты тестирования

1. Документация системы качества – это:

- а. документ, представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах;
 - б. документ, устанавливающий требования;
 - в. комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования системы качества и обеспечения качества продукции.
2. Политика в области качества должна содержать:
- а. взгляд руководства организации на систему менеджмента качества;
 - б. подходы руководства к вопросам качества;
 - в. конкретные, привязанные ко времени и количественно сформулированные, стратегические цели в области качества.
3. Руководство по качеству – это:
- а. документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества предприятия;
 - б. бездефектная технология выполнения процессов;
 - в. рабочая инструкция по выполнению контрольной операции.
4. Какие из процедур необходимо в обязательном порядке документировать согласно ISO 9001:2000:
- а. управление документацией;
 - б. управление записями о качестве;
 - в. внутренние аудиты;
 - г. управление несоответствующей продукцией;
 - д. корректирующие действия;
 - е. проектирование и разработка продукции;
 - ж. предупреждающие действия;
 - з. продвижение продукции.
5. Какой документ выступает в роли основополагающего документа системы качества:
- а. методологическое руководство;
 - б. стандарты предприятия;
 - в. руководство по качеству.
6. Стандарт предприятия – это:
- а. рабочая инструкция по выполнению контрольной операции;
 - б. документ, регламентирующий объем и порядок выполнения конкретных видов работ, предусмотренных элементами системы качества в соответствии с ИСО 9001;
 - в. документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества предприятия.

Темы докладов

- Структура документации по обеспечению качества.
- Содержание политики в области качества.
- Содержание руководства по качеству.
- Виды и содержание документированных процедур.
- Документы, необходимые организации для планирования и регулирования процессов.

Типовые оценочные материалы по теме 8

Вопросы к опросу

- Развитие правового регулирования защиты прав потребителей.
- Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
- Право потребителей на информацию, право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
- Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Типовые варианты тестирования:

1. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей – это:
 - А. организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
 - В. организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
 - С. организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
2. Безопасность товара (работы, услуги) – это
 - А. безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
 - В. безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя;
 - С. безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья и имущества потребителя.
3. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан:
 - А. принять меры по изъятию товара из оборота (в необходимых случаях);
 - В. незамедлительно приостановить производство (реализацию товара) до устранения причин вреда;
 - С. уведомить любым способом потребителя о вреде товара;
 - Д. Принять меры по отзыву товара у потребителя (в необходимых случаях).
4. При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:
 - А. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
 - В. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - С. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
 - Д. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
 - Е. верно все.

Темы докладов

- Государственная и общественная защита прав потребителей.
- Судебная защита прав потребителей.
- Защита прав потребителей средствами антимонопольного законодательства.
- Защита прав потребителей средствами рекламного законодательства.
- Жилищно-коммунальная реформа и защита прав потребителя.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации в практической деятельности	ПК-1.2	Способность выполнять работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству

4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2	знает требования российского и международного законодательства по качеству	<p>на уровне знаний: основных целей и задач управления качеством продукции; общих принципов построения систем управления качеством; критериев эффективности систем управления качеством; общих сведений о квалиметрии (истории и современного состояния квалиметрии в стране и за рубежом); характеристик основных национальных концепций качества; статистических методов контроля и управления качеством продукции; постулатов концепции качества и выработки политики предприятия в области качества; роли и методов стандартизации в управлении качеством продукции, международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством</p> <p>на уровне умений: применять статистические методы контроля качества; прогнозировать развитие качества продукции; разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества; принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы; владеть типовыми методами контроля качества продукции услуг;</p>

		<p>выполнять работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству;</p> <p>анализировать соответствие системы менеджмента качества проекта и организации рекомендациям стандартов серии ИСО 9000</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>владения типовыми методами контроля качества продукции и услуг;</p> <p>поиска необходимых нормативных и законодательных документов</p>
--	--	---

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

Типовые варианты билетов

Билет 1

1. Сущность качества продукции.
2. Система менеджмента качества.

Билет 2

1. Классификация измерений.
2. Качество менеджмента организации.

Билет 3

1. Единицы измерения.
2. Контроль качества продукции на этапе разработки.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	<p>Оценка «зачтено» выставляется, если студент демонстрирует:</p> <p>знание:</p> <p>основных целей и задач управления качеством продукции;</p> <p>общих принципов построения систем управления качеством;</p> <p>критериев эффективности систем управления качеством;</p> <p>общих сведений о квалиметрии (истории и современного состояния квалиметрии в стране и за рубежом);</p> <p>характеристик основных национальных концепций качества;</p> <p>статистических методов контроля и управления качеством продукции;</p> <p>постулатов концепции качества и выработки политики предприятия в области качества;</p> <p>роли и методов стандартизации в управлении качеством продукции, международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством</p> <p>умение:</p> <p>применять статистические методы контроля качества;</p> <p>прогнозировать развитие качества продукции;</p> <p>разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества;</p>

	<p>принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы;</p> <p>владеть типовыми методами контроля качества продукции услуг;</p> <p>выполнять работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству;</p> <p>анализировать соответствие системы менеджмента качества проекта и организации рекомендациям стандартов серии ИСО 9000</p> <p>навыки:</p> <p>владения типовыми методами контроля качества продукции и услуг;</p> <p>поиска необходимых нормативных и законодательных документов</p>
«не зачтено»	<p>Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>

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

Студент должен выполнить все задания и мероприятия, предусмотренные программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер и определяется:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Зачет проводится в виде письменного ответа на вопросы билета.

Каждый билет состоит из 2 вопросов. На выполнение студенту отводится 90 минут.

По истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову сдает письменный ответ.

После проверки преподавателем ответов на каждое задание студенту могут быть заданы дополнительные уточняющие вопросы. В случае если студент при ответе допустил несущественные неточности, ему могут быть заданы дополнительные вопросы по темам курса.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам после ответа, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку. Оценка «не зачтено» проставляется только в ведомости.

Опрос

В ходе текущей аттестации проверяется знание обучающимися основных понятий по теме, необходимых для дальнейшего освоения дисциплины. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного устного изложения изученного материала. При оценке ответов в первую очередь учитывается уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом).

Шкала оценивания

Оценка	Требования к результатам
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: <ul style="list-style-type: none"> • продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом; • дан правильный ответ на вопрос с использованием профессиональной лексики и терминологии.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом содержание темы раскрыто фрагментарно и имеются существенные пробелы в знаниях категориального аппарата

Тестирование

Каждый вариант теста состоит из 10 вопросов. Все тестовые вопросы предполагают варианта 4 ответа. Обучающемуся необходимо внимательно прочитать вопрос и выбрать правильный ответ. В зависимости от уточнения в вопросе, правильных ответов может быть от 1 до 4.

Шкала оценивания для тестирования

Оценка	Требования к результатам
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом даны верные ответы на 70% и более вопросов
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом даны верные ответы менее, чем на 70% вопросов

Доклад

Выбранная форма контроля способствует формированию навыка систематического устного изложения самостоятельно изученного и структурированного материала.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к результатам
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: <ul style="list-style-type: none"> • подготовлен доклад, который содержит полную, понятную информацию по заданной теме • продемонстрировано свободное владение содержанием, ясно и грамотно изложен материал • сделаны предусмотренные темой выводы и обобщения • свободно и корректно даны ответы на вопросы и замечания аудитории
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом: <ul style="list-style-type: none"> • подготовлен доклад, который содержит неполную или неактуальную информацию по заданной теме • не продемонстрировано свободное владение содержанием, ясно и грамотно изложен материал • некорректно даны ответы на вопросы и замечания аудитории

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс обучения включает следующие основные виды занятий:

1. лекции;
2. практические занятия;
3. самостоятельная работа.

На лекциях студенты изучают основные теоретические концепции риск-менеджмента, основы регулирования и стандартизации в сфере управления рисками, знакомятся с наиболее известными работами ученых и существующими практическими разработками в данной области, закрепляя полученные знания на практических занятиях. С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к каждой лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку знакомит с новым учебным материалом, разъясняет учебные элементы, трудные для понимания, систематизирует учебный материал, ориентирует в учебном процессе.

Подготовку к лекции рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
2. узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
3. ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
4. постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
5. запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовку к практическому занятию рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
2. выпишите основные термины;
3. законспектируйте главы из основных источников литературы, соответствующие изучаемой теме;
4. уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
5. готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнения часов аудиторной нагрузки самостоятельной работой студентов, которая выражается в анализе дополнительной литературы по учебной дисциплине по отдельным темам учебной программы.

Подготовка к промежуточной аттестации

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости и форме промежуточной аттестации.

Во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

1. программой дисциплины;
2. перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
3. тематическими планами лекций, семинарских занятий;
4. контрольными мероприятиями;

5. учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
6. типовым вариантом задания к промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

№	Наименование тем и/или разделов	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
Тема 1	Качество продукции как объект управления	<ul style="list-style-type: none"> - Сущность качества продукции. - Система показателей качества продукции. - Механизм управления качеством продукции. Деева В.А. Управление качеством Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров
Тема 2	Стандартизация в управлении качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> - Методологические основы современной стандартизации. - Государственная система стандартизации Российской Федерации. - Основные методы стандартизации. - Стандартизация на предприятии. - Оценка экономической эффективности стандартизации. Деева В.А. Управление качеством Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров
Тема 3	Планирование качества продукции	<ul style="list-style-type: none"> - Методологические основы планирования качества продукции. - Планирование качества продукции на предприятии. - Внутрипроизводственное планирование качества продукции. - Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии. - Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях. - Планирование качества продукции в договорах и контрактах. Деева В.А. Управление качеством Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции
Тема 4	Контроль качества продукции	<ul style="list-style-type: none"> - Теоретические основы контроля качества продукции. - Контроль качества продукции на предприятии. - Иерархический и функциональный состав служб контроля качества продукции предприятий. - Проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях. - Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий. - Экономические аспекты контроля качества

		<p>продукции.</p> <p>Деева В.А. Управление качеством</p> <p>Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции</p>
Тема 5	Профилактика брака в производстве	<ul style="list-style-type: none"> - Система профилактики брака. - Контроль качества продукции на этапе разработки. - Нормо-контроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию. - Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации. - Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве. - Самоконтроль качества в производстве. <p>Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.</p> <p>Деева В.А. Управление качеством</p>
Тема 6	Сертификация в управлении качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> - Назначение и цели сертификации продукции. - Особенности сертификации работ и услуг. - Роль сертификации систем качества и производства в обеспечении конкурентоспособности организации. <p>Деева В.А. Управление качеством</p> <p>Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции</p>
Тема 7	Системы менеджмента качества	<ul style="list-style-type: none"> - Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. - Структура и функции систем качества. - Состав нормативной документации систем качества. - Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. - Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству. <p>Деева В.А. Управление качеством</p> <p>Аристов, О. В. Управление качеством: учебник</p>
Тема 8	Качество продукции и защита прав потребителей	<ul style="list-style-type: none"> - Законодательство о защите прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг. - Ответственность изготовителей за представление ненадлежащей информации о товарах. - Роль государства в обеспечении контроля качества и безопасности товаров (работ, услуг). <p>Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции</p>

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

1. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057.html>

2. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник/ Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14108.html>

3. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 572 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16183.html>

6.2 Дополнительная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-104598-5. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1012692>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Журнал «Методы менеджмента качества».
2. Журнал «Стандарты и качество».

6.4 Нормативные правовые документы

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2000 Общие требования к комплектности испытательных и калибровочных лабораторий.

2. ИСО 9000-3-97 Стандарты по менеджменту качества и обеспечению качества. Часть 3. Руководящие указания по применению ИСО 9001:1994 при разработке, поставке, установке и обслуживании компьютерного программного обеспечения.

3. ИСО 9004-4-93 Стандарты в области менеджмента качества и обеспечения качества. Часть 4: Руководство по управлению программой надежности.

4. ИСО 10005-95 Менеджмент качества. Руководящие указания по программам качества.

5. ИСО 10006-97 Менеджмент качества. Руководящие указания по обеспечению качества при управлении проектом.

6. ИСО 10012-1-92 Требования по обеспечению качества измерительного оборудования. Часть 1: Система метрологического подтверждения для измерительного оборудования.

7. ИСО 10012-2-97 Обеспечение качества измерительного оборудования. Часть 2: Руководящие указания по управлению измерительными процессами.

8. ИСО 10013-95 Руководящие указания по разработке руководств по качеству.

9. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.96 № 2-ФЗ, от 17.12.99 № 212-ФЗ).

10. ИСО/ТО 10014-98 Руководящие указания по управлению экономикой качества.

11. ИСО/ТО 10017-99 Руководящие указания по выбору статистических методов применительно к ИСО 9001-1994.

12. ИСО/ТО 13425-95 Руководство по выбору статистических методов при разработке стандартов и технических условий.

13. Справочник ИСО-95 Четвертое издание. Статистические методы управления качеством. Том 1. Терминология и символы. Приемочный статистический контроль.

14. Справочник ИСО-95 Четвертое издание. Статистические методы управления качеством. Том 2. Методы и результаты измерения. Интерпретация статистических данных. Управление процессами.

15. Международные стандарты. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002 9003, 9004:1987 и ИСО 8402:1986). - М.: Изд-во ВНИИС Госстандарта России, 1995.

16. Международный стандарт ИСО 10012-1: 1992. Требования, гарантирующие качество измерительного оборудования. Ч. 1. Система подтверждения метрологической пригодности измерительного оборудования.

17. Методические документы ИСО/МЭК по сертификации продукции, оценке систем обеспечения качества продукции и аккредитации испытательных лабораторий. - М.: Изд-во стандартов, 1988.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.consultant.ru> / - Консультант плюс
2. <http://www.garant.ru> / - Гарант
3. www.economist.com / - журнал The Economist
4. www.ft.com / - газета The Financial Times

6.6. Иные источники

Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Академии.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: MS Windows, MS Office.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.