

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет экономики недвижимости

Кафедра Управления недвижимостью и ЖКХ

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры Управления
недвижимостью и ЖКХ

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.01 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

направление подготовки

38.03.02 – Менеджмент

направленность (профиль) «Менеджмент недвижимости»

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора - 2019

Москва, 2019 г.

Автор–составитель:

К.с.н. Родионова И.А., доцент кафедры маркетинга и торгового дела

Заведующий кафедрой Управления недвижимостью и ЖКХ д.э.н., профессор Иванкина Е.В.

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 (модуля), 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 (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	Владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	ПК-3.3	Способность к приобретению практических навыков и опыта самостоятельной работы стратегического управления в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности
ПК-7	Владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-плана и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-7.4	Способность к приобретению практических навыков анализа информации и реализации системного подхода при управлении реализацией проектов в сфере недвижимости, способности применять современные схемы управления объектами недвижимого имущества

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.11.02 «Управление качеством» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) /трудовые /профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
С/06.6 - Внедрение системы менеджмента качества на участке	ПК-3.3 ПК-7.4	на уровне знаний: сущность понятия «качество продукции», систему показателей качества продукции, механизм управления качеством продукции;

строительства		<p>методы оценки уровня качества продукции, этапы формирования качества продукции; статистические методы контроля и управления качеством продукции; методы испытаний и измерения при проведении испытаний продукции; системы менеджмента качества, рекомендации по улучшению производственной деятельности организаций (предприятий); роль и методы стандартизации в управлении качеством продукции, международные стандарты ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством;</p> <p>на уровне умений: анализировать состояние качества продукции, выпускаемой предприятием; применять статистические методы контроля качества; прогнозировать развитие качества продукции, разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению приемлемого уровня качества; принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы; применять полученные знания в практической деятельности;</p> <p>на уровне навыков: руководства, методикой разработки производственных программ и планирования их выполнения; методами оценки эффективности функционирования производства; основами правового регулирования производственной деятельности; разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000, сертификации продукции и систем качества, правовые вопросы в области качества; управления персоналом в процессе совершенствования деятельности по управлению качеством.</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 и место дисциплины в структуре ОП ВО

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			7
Очно-заочная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		24	24
лекционного типа (Л)		12	12
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		12	12
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		156	156
Промежуточная аттестация	форма	экзамен	экзамен
	час.	36	36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		216/6	216/6

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б.1.В.ДВ.08.01 «Управление качеством» входит в вариативную часть (дисциплины по выбору) дисциплин образовательной программы. Дисциплина изучается в 7-м семестре.

По дисциплине осуществляется промежуточная аттестация в форме экзамена.

Содержание данной дисциплины опирается на содержание дисциплин: «Экономика предприятия», «Бизнес-финансы и инвестиции» и выступает опорой для прохождения преддипломной практики Б2.В.03(Пд).

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 успеваем ости промежу точной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Очно-заочная форма обучения							
Раздел 1	Качество продукции как объект управления	23	2		1	20	К
Раздел	Стандартизация в	23	1		2	20	К

2	управлении качеством продукции						
Раздел 3	Планирование качества продукции	21	1		2	18	К
Раздел 4	Контроль качества продукции	23	2		1	20	Р
Раздел 5	Профилактика брака в производстве	23	1		2	20	Р
Раздел 6	Сертификация в управлении качеством продукции	21	2		1	18	К
Раздел 7	Системы менеджмента качества	23	2		1	20	К
Раздел 8	Качество продукции и защита прав потребителей	23	1		2	20	К
Промежуточная аттестация		36					экзамен
Всего:		252	12		12	156	

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: Контрольные задания (К), реферат (Р)

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	Качество продукции как объект управления	Сущность качества продукции. Система показателей качества продукции. Механизм управления качеством продукции.
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.
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.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
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.
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.
6	Сертификация в управлении качеством продукции	Назначение и цели сертификации. Сертификация продукции. Сертификация работ и услуг. Сертификация систем качества и производства.
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.
8	Качество продукции и защита прав потребителей	Законодательство о защите прав потребителей. Информация о товарах и их изготовителях. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах. Защита прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг. Участие федеральных органов исполнительной власти в контроле 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:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- контрольные задания

- реферат

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов: устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Контрольные задания

Тема 1. Качество продукции как объект управления

Контрольные вопросы по теме лекции:

Что называется качеством?

Что понимается под качеством продуктов труда, продукции, услуги?

В чем сущность национального аспекта качества?

В чем сущность политического аспекта качества?

В чем сущность технического аспекта качества?

В чем сущность экономического аспекта качества?

В чем сущность социального аспекта качества?

В чем сущность морального аспекта качества?

Каковы основные законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству?

Каковы этапы эволюции качества?

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Сущность категории «качество».

Социально-экономические аспекты качества.

«Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность.

Понятие «показатель качества».

Виды показателей качества.

Методология оценки качества продукции.

Механизм управления качеством на предприятии.

Тема 2. Стандартизация в управлении качеством продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

Методологические основы современной стандартизации.

Государственная система стандартизации РФ.

Основные методы стандартизации.

Комплексная стандартизация.

Опережающая стандартизация.

Стандартизация на предприятии.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Методологические основы современной стандартизации.

Государственная система стандартизации РФ.

Основные методы стандартизации.

Комплексная стандартизация.

Опережающая стандартизация.

Стандартизация на предприятии.

Тема 3. Планирование качества продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

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.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

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

Контрольные вопросы по теме лекции:

Субъекты контроля качества продукции.

Классификация основных видов технического контроля.

Основные элементы системы контроля качества продукции.

Обеспечивающие подсистемы контроля качества продукции.

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.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Теоретические основы контроля качества продукции.

Структурно-функциональная модель системы контроля качества продукции.

Основные элементы системы контроля качества продукции.

Дополнительные элементы системы контроля качества продукции.

Роль и задачи служб контроля качества продукции на предприятиях.

Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий.

Тема 5. Профилактика брака в производстве

Контрольные вопросы по теме лекции:

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.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

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

Контрольные вопросы по теме лекции:

Определение, назначение и цели сертификации.

Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.

Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».

Сертификация продукции.

Схемы сертификации.

Сертификация систем качества.

Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.

Зарубежный опыт защиты прав потребителей.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
 Анализ рыночных и специфических рисков, использование его результатов для
 принятия управленческих решений при сертификации продукции.

Определение, назначение и цели сертификации.

Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.

Сертификация в международной практике .

Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг»

Сертификация продукции.

Схемы сертификации.

Сертификация систем качества.

Тема 7. Системы менеджмента качества

Контрольные вопросы по теме лекции:

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.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Использование в практической деятельности организаций информации, полученной в
 результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в
 менеджменте.

Система менеджмента качества.

Ответственность руководителя.

Менеджмент ресурсов.

Процессы жизненного цикла продукции.

Измерение анализ и улучшение.

Тема 8. Качество продукции и защита прав потребителей

Контрольные вопросы по теме лекции:

Законодательство о защите прав потребителей.

Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товарах.

Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Права потребителей при оказании услуг и выполнении работ.

Задание для практической работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;

Законодательство о защите прав потребителей.

Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товарах.

Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Права потребителей при оказании услуг и выполнении работ.

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме:

Законодательство о защите прав потребителей.

Информация о товарах и их изготовителях.

Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах.

Защита прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг.

Примерная тематика рефератов

1. Качество – фактор успеха в рыночной экономике.
2. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
3. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством.
4. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.
5. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях.
6. Обеспечение функционирования систем качества.
7. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества.
8. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
9. Политика и планирование качества на предприятии.
10. Мотивация и обучение персонала обеспечению качества продукции.
11. Японский опыт обеспечения качества продукции.
12. Опыт западноевропейских стран в обеспечении качества продукции.
13. Опыт США в обеспечении качества продукции.

14. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
15. Отделы технического контроля и их роль в обеспечении качества продукции.
16. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.
17. Управление затратами на обеспечение качества.
18. Сертификация продукции и систем качества.
19. Выборочный контроль при исследовании надежности
20. Качество как экономическая категория и объект управления.
21. Эволюция подходов к менеджменту качества.
22. Качество продукции и защита прав потребителей.
23. Профилактика брака в производстве.
24. Экономические аспекты контроля качества продукции.
25. Контроль качества продукции на предприятиях.
26. Планирование качества продукции.
27. Стандартизация в управлении качеством продукции.

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-3	Владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	ПК-3.3	Способность к приобретению практических навыков и опыта самостоятельной работы стратегического управления в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности
ПК-7	Владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-плана и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением	ПК-7.4	Способность к приобретению практических навыков анализа информации и реализации системного подхода при управлении

	координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ		реализацией проектов в сфере недвижимости, способности применять современные схемы управления объектами недвижимого имущества
--	---	--	---

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

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-3.3	Анализирует коммуникационные процессы в организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности; организует переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; проводит диагностику делового партнера и анализирует ситуации межличностного взаимодействия; разрабатывает стратегию поведения в конфликтной ситуации; правильно выбирает нужную форму общения с учетом ситуации и индивидуальных особенностей делового партнера; разрабатывает индивидуально и в составе команды инновационные решения, определяет необходимые для их реализации средства и методы, оценивает их эффективность	Установлены, поддержаны деловые контакты; использованы современные технологии эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; определена оптимальная стратегия поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей; использованы основные инструменты эффективной деловой коммуникации; разработана стратегия поведения в конфликтной ситуации; проведена диагностика делового партнера и проанализирована ситуация межличностного взаимодействия; правильно выбрана нужная форма общения с учетом ситуации и индивидуальных особенностей делового партнера; разработаны, реализованы и оценены инновационные процессы.
ПК-7.4	Управленческие и организационно-хозяйственные исследования на предприятии.	Проводит исследования на предприятии. Владеет понятиями потенциала предприятия, состава и классификации основных и оборотных средств, систем оплаты труда, основ действующего

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		налогового законодательства Разработаны проекты - внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса; разработаны, реализованы и оценены инновационные процессы. Разработана программа внедрения технологических и продуктовых инноваций Разработана программа организационных изменений

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

Вопросы к экзамену

Промежуточная аттестация проводится в виде экзамена и включает в себя ответ на 2 теоретических вопроса. При подготовке к экзамену осветите позицию по следующим вопросам:

1. Сущность качества продукции.
2. Система показателей качества продукции.
3. Механизм управления качеством продукции.
4. Оценка уровня качества продукции.
5. Этапы формирования качества продукции.
6. Контроль качества продукции.
7. Статистический анализ.
8. Испытания продукции для подтверждения ее качества.
9. Основные виды испытаний и их особенности.
10. Измерение и физические величины.
11. Виды измерений.
12. Виды средств измерений.
13. Точность измерения.

14. Система менеджмента качества.
15. Система профилактики брака.
16. Контроль качества продукции на этапе разработки.
17. Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию.
18. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации.
19. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.
20. Самоконтроль качества в производстве.
21. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.
22. Методологические основы современной стандартизации.
23. Государственная система стандартизации РФ.
24. Основные методы стандартизации.
25. Комплексная стандартизация.
26. Опережающая стандартизация.
27. Стандартизация на предприятии.
28. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества.
29. Структура и функции систем качества.
30. Состав нормативной документации систем качества.
31. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.
32. Определение, назначение и цели сертификации.
33. Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».
34. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
35. Сертификация систем качества.
36. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
37. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Основные положения.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать состояние качества продукции, выпускаемой предприятием; -применять статистические методы контроля качества; -прогнозировать развитие качества продукции, разрабатывать и

	<p>осуществлять комплекс мероприятий по достижению приемлемого уровня качества;</p> <p>-принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы;</p> <p>-применять полученные знания в практической деятельности;</p>
4, «хорошо»	<p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он демонстрирует понимание специфики «качества продукции».</p> <p>- учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом;</p> <p>– -при защите подготовленной части группового задания недостаточно ориентируется в материале</p>
3, «удовлетворительно»	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией в ограниченном объеме;</p> <p>– - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом</p>
2, «неудовлетворительно»	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер</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 экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка *работы студента на семинарских занятиях* осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Экзамен проводится с применением следующих методов: устного опроса.

Процедура проведения экзамена.

Обучающийся для сдачи экзамена предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу. Время подготовки к ответу - 30 минут.

По истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову отвечает устно на вопросы билета.

По окончании ответа на вопросы экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала и оценивает групповое творческое задание, вынесенное на экзамен.

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

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основой для изучения дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 «Управление качеством» должно являться, помимо лекционного материала, знакомство с фактическим современным состоянием управления качеством в различных отраслях народного хозяйства, знакомство с нормативной документацией, регламентирующей управление качеством. В качестве таковых должны выступать государственные стандарты, стандарты предприятий. Способность к пониманию и самостоятельному анализу производственных процессов должна учитываться при оценке знаний обучающихся.

При реализации программы дисциплины «Управление качеством» используются различные образовательные технологии.

В начале дисциплины применяется метод адаптивного обучения – способ организации учебного процесса с учетом индивидуального уровня подготовки обучаемого до начала учебного процесса и в процессе обучения.

На первом практическом вводном занятии выясняется уровень индивидуальной подготовки студентов путем проведения письменной контрольной работы или устного опроса. Далее по темам курса каждый студент получает индивидуальное практическое задание в виде рефератов. При этом студент овладевает информационно-коммуникационными технологиями для подготовки презентаций по теме семинарского занятия.

Во время аудиторных занятий лекции проводятся с использованием ПК и проектора, практические занятия – в виде группового обсуждения под руководством преподавателя проблем изучаемой темы. В учебном процессе используются материалы печатные и в электронной форме; аудио-, видеоносители; лекции в электронной форме и др.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

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

Тема 1. Качество продукции как объект управления

1. Способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений при управлении качеством.
2. Способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений по управлению качеством.
3. Качество продукции и система показателей.
4. Механизм управления качеством продукции.

Тема 2. Стандартизация в управлении качеством продукции

1. Постановка профессиональных задач в области стандартизации и практической деятельности.
2. Методологические основы и методы стандартизации.
3. Значение стандартизации для предприятия.
4. Экономическая эффективность стандартизации.

Тема 3. Планирование качества продукции

1. Постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности при планировании качества продукции.
2. Современной системы планирования управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.
3. Организация планирования качества продукции на предприятии.
4. Содержание внутрипроизводственного планирования качества продукции.
5. Планирование качества продукции на малых предприятиях и его особенности.
6. Закрепление требований к качеству продукции в договорах и контрактах.

Тема 4. Контроль качества продукции

1. Научно-исследовательская и практическая деятельность по организации контроля качества продукции на предприятиях.
2. Выбор организационной структуры службы контроля качества продукции предприятия
3. Основные проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях.
4. Экономические аспекты контроля качества продукции

Тема 5. Профилактика брака в производстве

1. Постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности при профилактике брака в производстве.
2. Система профилактики брака.
3. Контроль качества на этапах разработки проектной документации и производства продукции.
4. Организация входного контроля качества продукции, получаемой по кооперации.
5. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.
6. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.

Тема 6. Сертификация в управлении качеством продукции

1. Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;

2. Анализ рыночных и специфических рисков, использование его результатов для принятия управленческих решений при сертификации продукции.
3. Назначение и цели сертификации продукции.
4. Особенности сертификации работ и услуг.
5. Роль сертификации систем качества и производства в обеспечении конкурентоспособности организации.

Тема 7. Системы менеджмента качества

1. Количественные и качественные методы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей системы менеджмента качества;
2. Использование в практической деятельности организаций информации, полученной в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте.
3. Система менеджмента качества.
4. Рекомендации стандартов ИСО 9000 по разработке и внедрению систем качества.
5. Структура, функции и состав нормативной документации систем качества.
6. Основные этапы разработки «Руководства по качеству» и программ качества.

Тема 8. Качество продукции и защита прав потребителей

1. Современные системы управления качеством и конкурентоспособностью продукции;
2. Законодательство о защите прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг.
3. Ответственность изготовителей за представление ненадлежащей информации о товарах.
4. Роль государства в обеспечении контроля качества и безопасности товаров (работ, услуг).

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. С.Д. Ильенкова Управление качеством ЮНИТИ-ДАНА 2013
<http://www.iprbookshop.ru/21008>
2. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный
 подход к управлению эргономичностью Логос 2013
<http://www.iprbookshop.ru/9279>
3. Джеймс Р. Эванс Управление качеством ЮНИТИ-ДАНА 2012
<http://www.iprbookshop.ru/12857>

6.2 Дополнительная литература

1. Маршалкович А.Х. Управление качеством городской среды ЭБС АСВ 2008
<http://www.iprbookshop.ru/17001>

6.4 Нормативные правовые документы

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

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.

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

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

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

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

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

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

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).

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

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

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

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

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

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.

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

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

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4871-1 «Об обеспечении единства измерений».

Федеральный закон от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (в ред. Федеральных законов от 27.12.95 № 211-ФЗ, от 02.03.98 № 30-ФЗ, от 31.07.98 № 154-ФЗ).

6.5. Интернет-ресурсы

<http://www.md-management.ru/> - «MD-Менеджмент»: все об управлении

<http://www.bpm-online.ru/> - все об управлении бизнес процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом.

<http://www.kmttec.ru/> - технологии менеджмента знаний – Центр компетенции по технологиям менеджмента на основе знаний.

<http://www.cfin.ru/management/> - менеджмент – теория и практика финансового анализа, инвестиции, менеджмент, финансы, журналы

<http://econom.nsc.ru/jep/> - Виртуальная экономическая библиотека

<http://www.garant.ru/> - Гарант

<http://www.expert.ru/> - Журнал «Эксперт»

<http://www.consultant.ru/> - Консультант-Плюс

<http://economicus.ru/> - Проект института «Экономическая школа»
<http://www.ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент
www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
www.nns.ru / - Национальная электронная библиотека
www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
www.aport.ru / - Поисковая система
www.rambler.ru / - Поисковая система
www.yandex.ru / - Поисковая система
www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
<http://www.garant.ru/> - Гарант

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

Специальные 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. Специальные 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 рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения. 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.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»