

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
Б1.О.24	Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества»
	Кафедра менеджмента и экономической теории

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
учебной дисциплины

**Менеджмент качества**

Направление подготовки  
**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) программы  
**«Бизнес-аналитика в управленческой деятельности»**

Уровень подготовки  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная, очно-заочная, заочная**

Екатеринбург, 2023

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия</i>	<i>Дата № протокола</i>
<b>Разработал:</b>	<i>Доцент Ст.преподаватель</i>	<i>А.В. Толтегин А.В. Фетисова</i>	11.04.2023 Протокол №8 кафедры менеджмента и экономической теории
<b>Версия: 2.0</b>			<b>Стр 1 из 17</b>

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре образовательной программы .....	3
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
4. Содержание дисциплины .....	5
5. Перечень учебно-методического и программного обеспечения дисциплины.....	11
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины: .....	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	12
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	13
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	14
12. Особенности обучения студентов с различными нозологиями: .....	16



## 1. Цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре образовательной программы

**Цель изучения дисциплины** формирование у будущих бакалавров менеджмента теоретических основ и практических рекомендаций по организации управления качеством продукции на предприятиях и в организациях на основе международных стандартов ИСО серии 9000, ознакомить студентов с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности будущего бакалавра.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучить теоретические основы в области менеджмента качества;
- научить организовывать работу по разработке и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- привить навыки и умения по развертыванию функции качества при разработке новой продукции или услуг;
- освоить методики по непрерывному совершенствованию бизнес-процессов;
- ознакомить с практическим опытом оценки и обеспечения экономики качества;
- дать практические рекомендации по применению современных управленческих инструментов в менеджменте качества.

Дисциплина Б1.О.24 «Менеджмент качества» относится к числу дисциплин обязательной части.

Траектория формирования компетенций выделяет этапы формирования в соответствии с учебным планом, при этом соблюдается принцип нарастающей сложности.

Основными этапами формирования компетенций при изучении дисциплины «Менеджмент качества» является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Изучение дисциплины «Менеджмент качества» основывается на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин «Введение в профессиональную деятельность», «Менеджмент», «Теория организации». Полученные знания, умения, навыки используются студентами в процессе изучения таких дисциплин, как «Теория систем и системный анализ», государственная итоговая аттестация.



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

В процессе изучения дисциплины студент должен приобрести следующие компетенции:

- ПК-1 Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей.

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества» обучающийся должен

### **Знать:**

- основные понятия менеджмента качества;  
- методы и инструменты управления качеством;  
- предметную область и специфику деятельности организации (в том числе АПК) в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа.

### **Уметь:**

- применять систему менеджмента качества;  
- внедрять и совершенствовать систему менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000;  
- выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски при применении системы менеджмента качества и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации;  
- применять информационные технологии при реализации системы менеджмента качества;  
- анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на эффективность применения системы менеджмента качества в деятельности организации;  
- проводить оценку эффективности применения системы менеджмента качества в организации.

### **Владеть:**

- навыками применения методов и инструментов управления качеством;  
- навыками оценки системы менеджмента качества.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен получить знания и навыки для успешного освоения следующих трудовых функций и выполнения следующих трудовых действий (Профессиональный стандарт «08.037 «Бизнес-аналитик» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 сентября 2018г. № 592н):

**Трудовая функция:** «Формирование возможных решений на основе разработанных для них целевых показателей».

### **Трудовые действия:**

- выявление, сбор и анализ информации бизнес-анализа для формирования возможных решений;



- описание возможных решений.

### 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов <b>очное</b>	Очная форма обучения	Всего часов <b>очно-заочное</b>	Очно-заочная форма обучения	Всего часов <b>заочное</b>	Заочная форма обучения
		4 курс		5 курс		5 курс
		8 семестр		9 семестр		10 семестр
Контактная работа* (всего)	50,25	50,25	48,25	48,25	22,75	22,75
В том числе:						
Лекции	20	20	18	18	10	10
Практические занятия (ПЗ)	20	20	20	20	10	10
Групповые консультации	10	10	10	10	2,50	2,50
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Курсовая работа (проект) (защита)	0	0	0	0	0	0
Самостоятельная работа (всего)	129,75	129,75	131,75	131,75	157,25	157,25
В том числе:						
<i>Общая трудоёмкость, час</i>	180	180	180	180	180	180
<i>зач.ед.</i>	5	5	5	5	5	5
Вид промежуточной аттестации	Зачет с оц.	Зачет с оц.	Зачет с оц.	Зачет с оц.	Зачет с оц.	Зачет с оц.

### 4. Содержание дисциплины

Опыт применения и развития систем менеджмента качества. Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000. Оценка системы менеджмента качества. Методы и инструменты управления качеством. Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций.

**4.1. Модули (разделы) дисциплин и виды занятий****Очная форма**

№ п/п	Наименование модуля (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего час.
1	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества	5	5	25	35
2	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	5	5	26	36
3	<b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества	5	5	26	36
4	<b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	5	5	26	36
5	<b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций	5	5	26,75	36,75
6	Групповые консультации				10
7	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)				0,25
<b>ИТОГО</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>129,75</b>	<b>180</b>

**Очно-заочная форма**

№ п/п	Наименование модуля (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего час.
1	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества	1	2	26,2	29,2
2	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	2	3	26,2	31,2
3	<b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества	5	5	26,2	36,2
4	<b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	5	5	26,2	36,2
5	<b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций	5	5	26,92	36,92
6	Групповые консультации				10
7	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)				0,25
<b>ИТОГО</b>		<b>18</b>	<b>20</b>	<b>131,75</b>	<b>180</b>

**Заочная форма**

№ п/п	Наименование модуля (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего час.
1	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества	2	2	31	35
2	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	2	2	31	35
3	<b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества	2	2	31	35
4	<b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	2	2	32	36
5	<b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций	2	2	32,25	36,25
6	Групповые консультации				2,50
7	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)				0,25
<b>ИТОГО</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>157,25</b>	<b>180</b>



#### 4.2. Содержание модулей (разделов) дисциплин Очная, очно-заочная и заочная формы обучения

№ п.п	Наименование модуля (раздела)	Содержание модуля (раздела)	Трудовая емкость (ауд. час.)	Формируемые компетенции (ОК, ПК)	Формы контроля	Технологии интерактивного обучения
1.	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества	Развитие систем управления качеством продукции в СССР и России. Общеввропейский, восточноазиатский опыт управления качеством. Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения. Роль и развитие стандартов ISO серии 9000. Принципы и требования менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2000. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM)	35/29,2 /31	ПК-1	Устный опрос, тест, ситуационная задача	работа в группах
2.	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Функции управления качеством. Порядок создания системы менеджмента качества. Рекомендации ISO и дополнения к ним с учетом практики организаций других стран. Задачи и методы, классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими. Методы улучшения процессов. Документирование системы менеджмента качества. Общие требования и принципы создания документации системы менеджмента качества (СМК). Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации. Методы решения основных задач при создании, внедрении и совершенствовании СМК. Выбор целей и стратегии создания СМК. Организация работ по созданию и внедрению СМК. Организация работ по совершенствованию СМК.	36/31,2 /31	ПК-1	Устный опрос, тест, ситуационная задача	работа в группах



3	<b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества	Контроль качества в производственных сферах деятельности. Задачи, объекты, методы и организация контроля качества. Испытания промышленной продукции. Контроль точности и стабильности технологических процессов. Управление несоответствующей продукцией. Оценка результативности системы менеджмента качества (СМК): общие положения, методика экспертной балльной оценки. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК. Оценка удовлетворенности потребителей: роль, задачи и методы. Источники информации об удовлетворенности потребителей, методы ее сбора. Обработка и анализ информации об удовлетворенности потребителей.	36/36,2 /31	ПК-1	Устный опрос, тест, ситуационная задача	работа в группах
4	<b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	Структурирование функции качества (СФК): сущность, цели, области применения, эффективность и средства. Методика СФК. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA): сущность, цели и задачи, виды и области применения, методы выполнения. Простые инструменты контроля качества: возникновение и их роль. Контрольные карты. «Семь новых инструментов контроля качества»: назначение, создание и применение.	36/36,2 /32	ПК-1	Устный опрос, тест, ситуационная задача	работа в группах
5	<b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций	Развитие и выбор систем менеджмента качества. Система производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (TPM). Создание, развитие, эффективность TPM. Направления и этапы развертывания TPM на предприятии, организация внедрения системы TPM, оценка ее эффективности. Обучение персонала при развертывании и функционировании системы TPM. Самостоятельное обслуживание оборудования операторами в системе TPM. Система, инструменты и методики «Бережливое производство» (Lean Production): возникновение, ее цели, развитие, эффективность. Эффективность системы, области ее применения.	36,75/3 6,92/ 32,25	ПК-1	Устный опрос, тест, ситуационная задача	работа в группах



		Бенчмаркинг: содержание, развитие, разновидности. Реинжиниринг бизнес-процессов и организаций. Экономика качества: понятие и значение. Структура затрат на качество. Методы измерения и анализа затрат на качество. Управление затратами на качество. Оценка потерь от низкого качества продукции (услуг) и эффективности проектов его улучшения. Оптимизация уровня качества и затрат на него.				
--	--	--	--	--	--	--



### 4.3. Детализация самостоятельной работы

№ п/п	Наименование модуля (раздела) дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Формы самостоятельной работы*	Трудоемкость, часы		
				очно	очно-заочно	заочно
1	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	25	26,2	31
2	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	26	26,2	31
3	<b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	26	26,2	31
4	<b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	26	26,2	32
5	<b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, работа в библиотеке	26,75	26,92	32,25



## **5. Перечень учебно-методического и программного обеспечения дисциплины**

Методические указания к самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Менеджмент качества» / сост. Толпегин А.В., Фетисова А.В. – Екатеринбург: Изд-во Уральский ГАУ, 2023.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ФОС)**

Приложение 1 к рабочей программе

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:**

а) основная литература:

1) Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508140>

2) Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.] ; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15044-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497193>

б) дополнительная литература:

1) Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488696>

2) Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16195-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1) интернет-ресурсы библиотеки:



- электронные учебно-методические ресурсы (ЭУМР),
  - электронный каталог Web ИРБИС;
  - электронные библиотечные системы:*
  - ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
  - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>;
  - ЭБС «Рукопт» - Режим доступа: <http://lib.rucont.ru>
  - ЭБС «IPR BOOX» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
  - доступ к информационным ресурсам «eLIBRARY», «УИС РОССИЯ» и «Polpred.com».
- 2) Справочная правовая система «Консультант Плюс»
  - 3) система ЭИОС на платформе Moodle.
  - 4) Профессиональные базы данных:
    - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/accounts/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/accounts/) (Рынок труда, занятость и заработная плата);
    - международная информационная система по сельскому хозяйству и смежным с ним отраслям – AGRIS <http://agris.fao.org/agris-search/index.do>
- базы данных официального сайта ФГБУ «Центр агроаналитики» Министерства сельского хозяйства Российской Федерации - <http://www.specagro.ru>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Учебным планом при изучении дисциплины предусмотрены практические занятия, а также самостоятельная работа обучающихся.

Практические занятия проводятся с целью закрепления и более тщательной проработки материала по основным разделам дисциплины.

Чтобы получить необходимое представление о дисциплине и о процессе организации её изучения, целесообразно в первые дни занятий ознакомиться с рабочей программой дисциплины на платформе MOODLE или на сайте университета.

В процессе изучения дисциплины, обучающиеся должны самостоятельно изучить теоретическую часть материала, для чего необходимо ознакомиться с конспектом лекций, литературой, указанной в списке основной и дополнительной литературы.

Основные понятия и определения, используемые в курсе, можно эффективно закрепить, обратившись к тексту глоссария.

Проверить степень овладения дисциплиной помогут вопросы для самопроверки и самоконтроля (вопросы к зачету), ответы на которые позволят студенту систематизировать свои знания, а также тесты, выложенные на платформе MOODLE в фонде оценочных средств по дисциплине.



Применение электронного обучения: обучение возможно с применением электронных и дистанционных технологий.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для формирования этапов компетенций у обучающихся в процессе изучения данной дисциплины применяются традиционные (пассивные) и инновационные (активные) технологии обучения в зависимости от учебных целей с учетом различного сочетания форм организации образовательной деятельности и методов ее активизации с приоритетом на самостоятельную работу обучающихся.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

При проведении лекций используются презентации материала в программе Microsoft Office (Power Point), выход на профессиональные сайты, использование видеоматериалов различных интернет-ресурсов.

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются восприятие учебной информации, ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение, чтение информативных текстов) и лабораторно-практических методов обучения (упражнение, инструктаж, проектно-организованная работа).

Для организации учебного процесса используется программное обеспечение, обновляемое согласно лицензионным соглашениям.

#### **Программное обеспечение:**

- Microsoft WinHome 10 RUS OLP NL Acdm Legalizatiom get Genuine (объем 168); Лицензия бессрочная. Контракт № ЭА - 103 от 17.05.2018.



- Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition. 250-499. Node 2 year Educational Renewal License: Лицензионный сертификат 24342003031146291531071

### Информационная справочная система:

Справочная правовая система «Консультант Плюс» Договор об информационной поддержке от 02.08.2011 г. (с ежегодным автоматическим продлением).

Справочная правовая система «Консультант Плюс» Договор об информационной поддержке от 02.08.2011 г. (с ежегодным автоматическим продлением).

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 23 Литер А, ауд. №4415	Аудитория, оснащенная столами и стульями; Переносные: - демонстрационное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор); - комплект электронных учебно-наглядных материалов (презентаций) на флеш-носителях, обеспечивающих тематические иллюстрации.	Microsoft WinHome 10 RUS OLP NL Acdm Legalization get Genuine (объем 168); Лицензия бессрочная. Контракт № ЭА - 103 от 17.05.2018.  Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition. 250-499. Node 2 year Educational Renewal License: Лицензионный сертификат 24342003031146291531071
<b>Самостоятельная работа</b>		
Помещение для самостоятельной работы – 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Тургенева, д. 23 Литер А, ауд. № 4420 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 42 Литер Е	Аудитории, оснащенные столами и стульями; переносное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор), рабочими местами, оснащенными компьютерами с выходом в сеть Интернет и электронно - образовательную среду.	- Microsoft WinHome 10 RUS OLP NL Acdm Legalization get Genuine (объем 168); Лицензия бессрочная. Контракт № ЭА - 103 от 17.05.2018. - Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition. 250-499. Node 2 year Educational Renewal License: Лицензионный сертификат 24342003031146291531071



читальный зал - № 5104,  
5208

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: к. 4412а

## 12. Особенности обучения студентов с различными нозологиями

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предъявляются особые требования к организации образовательного процесса и выбору методов и форм обучения при изучении данной дисциплины, в случае зачисления таких обучающихся.

Для обучения студентов с нарушением слуха предусмотрены следующие методы обучения:

- объяснительно-иллюстративный метод (лекция, работа с литературой);
- репродуктивный (студенты получают знания в готов виде);
- программированный или частично-поисковый (управление и контроль познавательной деятельности по схеме, образцу).

Для повышения эффективности занятия используются следующие средства обучения:

- учебная, справочная литература, работа с которой позволяет развивать речь, логику, умение обобщать и систематизировать информацию;
- словарь понятий, способствующих формированию и закреплению терминологии;
- структурно-логические схемы, таблицы и графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, активизирующие различные виды памяти;
- раздаточный материал, позволяющий осуществить индивидуальный и дифференцированный подход, разнообразить приемы обучения и контроля;
- технические средства обучения.

Во время лекции используются следующие приемы:

- наглядность;
- использование различных форм речи: устной или письменной – в зависимости от навыков, которыми владеют студенты;
- разделение лекционного материала на небольшие логические блоки.

Учитывая специфику обучения слепых и слабовидящих студентов, соблюдаются следующие условия:

- дозирование учебных нагрузок;
- применение специальных форм и методов обучения, оригинальных учебников и наглядных пособий;

Во время проведения занятий происходит частое переключение внимания обучающихся с одного вида деятельности на другой. Также учитываются



продолжительность непрерывной зрительной нагрузки для слабовидящих. Учет зрительной работы строго индивидуален.

Искусственная освещенность помещения, в которых занимаются студенты с пониженным зрением, оставляет от 500 до 1000 лк. На занятиях используются настольные лампы.

Формы работы со студентами с нарушениями опорно-двигательного аппарата следующие:

- лекции групповые (проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог, лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей интернета).

- индивидуальные беседы;

- мониторинг (опрос, анкетирование).

Конкретные виды и формы самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем самостоятельно. Выбор форм и видов самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ и инвалидов осуществляются с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

**1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код компетенции	Формулировка	Разделы дисциплины				
		1	2	3	4	5
ПК-1	Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей	+	+	+	+	+

**2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ****2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины**

Виды оценок	Оценки			
	2	3	4	5
Академическая оценка по 5-ти балльной шкале (зачет с оценкой)	(неудовлетворительно)	(удовлетворительно)	(хорошо)	(отлично)

**2.2 Текущий контроль**

Код	Планируемые результаты	Содержание требования в разрезе тем дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№ задания		
					Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-1	<b>Знать:</b> - основные понятия менеджмента качества; - методы и инструменты управления качеством; - предметную область и специфику деятельности организации (в том числе АПК) в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа.	<b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000 <b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством	Лекция Практические занятия Самостоятельная работа	Устный опрос	пункт 3.2.	пункт 3.2.	пункт 3.2.
	<b>Уметь:</b> - применять систему менеджмента качества; - внедрять и совершенствовать систему менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000; - выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски при применении системы менеджмента качества и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации;	<b>Раздел 1.</b> Опыт применения и развития систем менеджмента качества <b>Раздел 2.</b> Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000 <b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества <b>Раздел 5.</b> Современные системы менеджмента	Лекция Практические занятия Самостоятельная работа	Ситуационные задачи Тест	пункт 3.3. пункт 3.1.	пункт 3.3. пункт 3.1.	пункт 3.3. пункт 3.1.



<p>- применять информационные технологии при реализации системы менеджмента качества;</p> <p>- анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на эффективность применения системы менеджмента качества в деятельности организации;</p> <p>- проводить оценку эффективности применения системы менеджмента качества в организации.</p>	<p>качества и методы повышения эффективности организаций</p>					
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками применения методов и инструментов управления качеством;</p> <p>- навыками оценки системы менеджмента качества.</p>	<p><b>Раздел 3.</b> Оценка системы менеджмента качества</p> <p><b>Раздел 4.</b> Методы и инструменты управления качеством</p>					

**2.3 Промежуточная аттестация**

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№ задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-1	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные понятия менеджмента качества;</li><li>- методы и инструменты управления качеством;</li><li>- предметную область и специфику деятельности организации (в том числе АПК) в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять систему менеджмента качества;</li><li>- внедрять и совершенствовать систему менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000;</li><li>- выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски при применении системы менеджмента качества и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации;</li><li>- применять информационные технологии при реализации системы менеджмента качества;</li><li>- анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на эффективность применения системы менеджмента качества в деятельности организации;</li><li>- проводить оценку эффективности применения системы менеджмента качества в организации.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками применения методов и инструментов управления качеством;</li><li>- навыками оценки системы менеджмента качества.</li></ul>	Лекция Практические занятия Самостоятельная работа	Зачет с оценкой (устный ответ по вопросам)	Из пункта 3.4		



#### 2.4. Критерии оценки теста

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированности компетенции
Пороговый уровень	Студент знает термины, основные понятия, способен узнавать методы исследования, процедуры, свойства.	Не менее 50 % правильно выполненных заданий теста
Базовый уровень	Студент выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет законы.	Не менее 75 % правильно выполненных заданий теста
Повышенный уровень	Студент анализирует, диагностирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 80 % правильно выполненных заданий теста

#### 2.5. Критерии оценки устного опроса

Ступени уровней освоения компетенций	Критерии
Пороговый (удовлетворительно)	Выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала по основным вопросам дисциплины.
Базовый (хорошо)	Выставляется студенту, если он допускает отдельные погрешности в ответе, частично ориентируется в вопросах методов исследования в управленческой деятельности.
Повышенный (отлично)	Выставляется студенту, если он определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры.

#### 2.6. Критерии оценки ситуационной задачи

Ступени уровней освоения компетенций	Критерии
Повышенный уровень (отлично)	Выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и (или) доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему; четко организована работа группы по ответам на вопросы в отличие от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов; излагается методика проведения научных исследований.
Базовый уровень (хорошо)	Выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы в отличие от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов.
Пороговый уровень (удовлетворительно)	Выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему; ответы на вопросы в отличие от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент.



### 2.7 Критерии оценки на зачете с оценкой

Оценка	Критерий
«отлично»	Студент продемонстрировал ответ, содержащий: систематическое знание всего программного материала; свободное владение понятийным аппаратом, научным языком и терминологией; логически корректное и убедительное изложение ответа, умение аргументировать и обосновывать его.
«хорошо»	Студент продемонстрировал ответ, содержащий: умение пользоваться понятийным аппаратом в процессе анализа основных вопросов программы; корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа. Правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.
«удовлетворительно»	Студент продемонстрировал ответ, содержащий: фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины. Без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы
«неудовлетворительно»	Студент дал неправильные ответы на две трети поставленных основных вопросов. Неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

### 2.8. Процедура оценки

#### 2.8.1 Работа в семестре

В течение семестра в ходе выполнения заданий в виде устного опроса, теста, ситуационных задач студент получает допуск к зачету

№ п/п	Измерители обученности текущего контроля	Ступени уровней освоения компетенций		
		Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Повышенный уровень (отлично)
1	Устный опрос	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Повышенный уровень (отлично)
2	Тест	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Повышенный уровень (отлично)
3	Ситуационная задача	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Повышенный уровень (отлично)

Студент, выполнивший задания не ниже порогового (удовлетворительно) допускается на зачет.

#### 2.8.2 Промежуточная аттестация

*Зачет с оценкой проводится в виде устного ответа по вопросам*



Для формирования итоговой оценки знаний, умений и навыков сформированности компетенций студент сдает зачет с оценкой в виде устного ответа.

№ п/п	Измерители обученности текущего контроля	Ступени уровней освоения компетенций		
		Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Повышенный уровень (отлично)
1	Зачет с оценкой (устный ответ по вопросам)			

### **3.ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Тестовые задания**

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. Наличие туалета в кафе в соответствии с моделью Кано, это:
  - а. успокоитель;
  - б. раздражитель;
  - в. приятная неожиданность.
3. На каком этапе жизненного цикла продукции реализуется управление качеством:
  - а. производства изделия;
  - б. проектирования изделия;
  - в. реализации изделия;
  - г. использования изделия.
4. 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.
5. Какие виды охватывает послепроизводственная деятельность:
  - а. хранение;
  - б. закупки;
  - в. монтаж;
  - г. послепродажное обслуживание.
6. 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.
7. На каком этапе эволюции теории управления качеством впервые стал использоваться выборочный контроль качества:



- а. конец XIX века – начало XX века;
  - б. пятидесятые года XX века;
  - в. семидесятые года XX века;
  - г. конец XX века;
  - д. конец XX века – начало XXI века.
8. Кто из исследователей впервые предложил использовать методы статистической выборки и теории вероятностей для контроля качества продукции:
- а. Исикава;
  - б. Деминг;
  - в. Стюард;
  - г. Кано;
  - д. Джуран.
9. На каком этапе эволюции теории управления качеством акцент был смещен с обнаружения и устранения дефектов к их предупреждению:
- а. конец XIX века – начало XX века;
  - б. пятидесятые года XX века;
  - в. семидесятые года XX века;
  - г. конец XX века;
  - д. конец XX века – начало XXI века.
10. В соответствии с теорией управления качеством основным источником возникновения дефектов является:
- а. производственная сфера;
  - б. непроизводственная сфера.
11. Кто из исследователей впервые обратил внимание на влияние поставщиков на уровень качества изделия:
- а. Исикава;
  - б. Деминг;
  - в. Стюард;
  - г. Кано;
  - д. Джуран.
12. Какая из систем управления качеством разработанная в СССР ориентировалась не только на производственно-технологические, но и на организационные факторы:
- а. БИП;
  - б. КАНАРСПИ;
  - в. СБТ;
  - г. КС УКП.
13. Система управления качеством – это:
- а. деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;
  - б. совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
  - в. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.
14. Какой из стандартов серии ИСО 9000 является основополагающим при разработке системы менеджмента качества:
- а. ИСО 9001;
  - б. ИСО 19011;
  - в. ИСО 9000;



- г. ИСО 9004;  
д. ИСО 8402.
15. Кто несёт ответственность за функционирование системы качества:
- а. генеральный директор;
  - б. главный инженер;
  - в. директор по качеству;
  - г. директор персонала.
16. В каком элементе системы качества изложена информация о политике организации и целях в области качества:
- а. система менеджмента качества;
  - б. подготовка кадров;
  - в. ответственность руководства.
17. Система управления качеством направлена на:
- а. на сокращение издержек производства;
  - б. удовлетворение запросов потребителей;
  - в. рациональную организацию производства;
  - г. улучшение имиджа организации.
18. Количественная оценка показателей качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2000:
- а. обязательна;
  - б. желательна;
  - в. не нужна совсем.
19. Цель процедур по управлению несоответствующей продукцией заключается в:
- а. постоянном поддержании всех элементов системы качества в соответствии с установленными требованиями, а также в улучшении качества продукции;
  - б. защите потребителя от преднамеренного получения продукции, несоответствующей установленным требованиям;
  - в. обеспечении условий, предотвращающих ухудшение характеристик продукции и её повреждение в процессе хранения.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Какой документ выступает в роли основополагающего документа системы качества:
- а. методологическое руководство;
  - б. стандарты предприятия;
  - в. руководство по качеству.
25. Стандарт предприятия – это:
- а. рабочая инструкция по выполнению контрольной операции;
  - б. документ, регламентирующий объём 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.

### **3.2. Вопросы для устного опроса.**

1. Понятие и сущность качества.
2. Показатели качества товаров и услуг.
3. Оценка качества на основе потребительской стоимости.
4. Структура показателей качества в соответствии с моделью Кано.
5. Управление качеством на основе концепции жизненного цикла товара.
6. Эволюция зарубежной концепции управления качеством в XX веке.
7. Эволюция российской концепции управления качеством.
8. Система стандартов ISO 9000.
9. Принципы построения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO 9000.
10. Структура и содержание стандарта ISO 9001.
11. Документационное обеспечение системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001.
12. Алгоритм создания системы менеджмента качества.
13. Использование процессного подхода при создании системы менеджмента качества.
14. Сущность и виды аудитов систем менеджмента качества.
15. Процедура проведения аудитов систем менеджмента качества.
16. Современная концепция управления качеством и ее отличительные черты.
17. Методы сбора и анализа информации о несоответствиях.
18. Сферы приложения методов управления качеством
19. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
20. Методы выявления и устранения причин возникновения несоответствий.
21. Понятие и факторы конкурентоспособности товара.
22. Управление конкурентоспособностью товара.
23. Управление затратами на качество.



### 3.3. Ситуационные задачи

**Ситуационная задача 1.** В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество - это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах». Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности». Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

**Ситуационная задача 2.** Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными - автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

**Ситуационная задача 3.** Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

**Ситуационная задача 4.** Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому». На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов. На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов - ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора. Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

**Ситуационная задача 5.** Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не



могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

**Ситуационная задача 6.** Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания. Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования - еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц. Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов - 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) - 60; изделие В и С - по 20 каждое (снабжены инструкциями). Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц. Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

**Ситуационная задача 7.** На одном из российских заводов во время его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Липидус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но не это главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали». Что поучительного можно выяснить из этого примера?

**Ситуационная задача 8.** До сих пор считалось, что сборочная линия длиной в одну милю обеспечивает наилучший баланс между управлением и продуктивностью. Пытаясь найти лучшее решение, завод в Кюсю разработал принципиально новую планировку. Было установлено, что путь к совершенствованию лежит не в дальнейшем повышении автоматизации, а в лучшем использовании человеческого фактора. Одна длинная линия была заменена 11 короткими, расположенными бок о бок на квадратной площади. Предположите, что произошло на заводе в результате изменений.



**Ситуационная задача 9.** Английский специалист по вопросам качества Джон Окланд приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу - студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?» Ответы не отличались разнообразием: - Нет, они сделаны в Японии. - Нет, они плохие. - Нет, на них царапины. - А насколько они надежны? - Я не надеялся бы такие! Моим часам наносили оскорбление везде в мире - Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров - для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов». Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

### **3.4. Перечень вопросов к зачету с оценкой**

1. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей.
2. Установление долговременных целей организации. Стратегическое планирование.
3. История развития инструментов управления качеством.
4. Отличительные особенности инструментов контроля и планирования качества.
5. Сбор данных для инструментов управления качеством. Мозговой штурм.
6. Диаграмма сродства.
7. Диаграмма связей.
8. Древовидная диаграмма.
9. Матричная диаграмма.
10. Стрелочная диаграмма.
11. Диаграмма процесса осуществления программы.
12. Матрица приоритетов.
13. Последовательность применения семи инструментов управления качеством.
14. Анализ формы и следствий отказа (FMEA-анализ).
15. Функционально-стоимостной анализ (ФСА).
16. Функционально-физический анализ (ФФА)
17. Анализ конкурентов (Бенчмаркинг).
18. Технология развертывания функции качества. История, общее понятие, суть и применение.
19. Развертывание требований потребителей в зависимости от профилей качества (базовый, требуемый, желаемый профили качества).
20. Ключевые элементы и инструменты развертывания функции качества, их взаимосвязь.
21. Матрица планирования продукта, концепция Дома качества.
22. Этапы развертывания функции качества. Общая информация, последовательность применения.
23. Планирование продукта.
24. Проектирование продукта.
25. Проектирование производственных процессов.
26. Проектирование и организация производства как этап QFD.
27. Взаимосвязь инструментов управления качеством, TQM и QFD.



28. Использование инструментов управления качеством на разных этапах QFD.
29. Интегрированные системы управления. Общее понятие, особенности внедрения. Преимущества и недостатки.
30. Процессы интеграции систем менеджмента. Методы проектирования и внедрения ИСМ.
31. Опишите основные показатели технологичности продукции.
32. Перечислите и охарактеризуйте каждый из этапов процесса оценки качества продукции. Какие действия входят в эти этапы?
33. Опишите структуру эргономических показателей качества.
34. Сущность обобщенного комплексного показателя качества, методика оценивания.
35. Весовые коэффициенты. Порядок выбора. Расчет.
36. Расчет интегрированного показателя качества.
37. Зависимость интегрированного показателя качества от времени работы (срока службы) изделия.
38. Перечислите связующие параметры, объединяющие понятия «качество» и «срок службы».
39. Перечислите типовые виды уровней качества продукции. Зависят ли эти уровни от стадий жизненного вида продукции? Прокомментируйте, как.
40. Прокомментируйте основные операции оценки уровня качества продукции. Какие показатели качества рассчитываются при дифференциальном методе оценки?
41. Базовый образец. В каком методе оценки при расчете уровня качества используется отношение обобщенного показателя качества оцениваемого изделия к обобщенному показателю базового образца?
42. Опишите последовательность действий при оценке уровня качества продукции смешанным методом.
43. Когда используют экспертные методы оценки качества продукции? Что является объектом экспертизы?
44. Опишите метод оценки уровня качества разнородной продукции.
45. Опишите структурную схему средств измерений по шкале порядка.
46. Опишите структурную схему средств измерений по шкале интервалов и шкале отношений.
47. Охарактеризуйте требования к эталонным образцам. На какие группы делятся эталонные образцы? Перечислите характеристики эталонных образцов.
48. Коэффициент конкордации, порядок расчета, назначение.
49. Опишите условия, необходимые для применения экспертного метода оценки качества.
50. Запишите математические модели контроля качества, используемые при проведении контроля по шкалам порядка и интервалов.
51. Поясните, в чем отличие инструментального и экспертного методов контроля качества. Сущность технологического контроля.
52. Охарактеризуйте контроль качества по характеру распределения во времени. Постройте диаграммы.

**4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ  
ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ****4.1 Методические указания по проведению текущего контроля****4.1.1. Устный опрос**

1	Сроки проведения текущего контроля	После изучения каждой темы раздела дисциплины
2	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории во время занятия
3	Требование к техническому оснащению аудитории	В соответствии с паспортом аудитории
4	Ф.И.О. преподавателя(ей), проводящих процедуру контроля	
5	Вид и форма заданий	Вопросы устного опроса
6	Время проведения опроса	25 минут
7	Возможность использования дополнительных материалов:	Обучающийся не может пользоваться дополнительными материалами
8	Ф.И.О. преподавателя(ей), обрабатывающих результаты	
9	Методы оценки результатов	Экспертный
10	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал и доводится до сведения обучающихся в конце опроса
11	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

**4.1.2 Решение ситуационных задач**

1	Сроки проведения текущего контроля	После изучения соответствующих тем дисциплины
2	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории во время занятия
3	Требование к техническому оснащению аудитории	В соответствии с паспортом аудитории
4	Ф.И.О. преподавателя(ей), проводящих процедуру контроля	
5	Вид и форма заданий	Ситуационные задачи
6	Время проведения опроса	30 минут
7	Возможность использования дополнительных материалов:	Обучающийся не может пользоваться дополнительными материалами
8	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	



9	Методы оценки результатов	Экспертный
10	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал и доводится до сведения обучающихся в конце опроса
11	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулируемыми образовательный процесс в ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

#### 4.1.3 Тест

1.	Сроки проведения текущего контроля	После изучения соответствующих тем дисциплины
2.	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории во время занятия
3.	Требование к техническому оснащению аудитории	В соответствии с паспортом аудитории
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	
5.	Вид и форма заданий	Письменная работа
6.	Время проведения теста	30 минут
7.	Возможность использования дополнительных материалов:	Обучающийся не может пользоваться дополнительными материалами
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	
9.	Методы оценки результатов	Экспертный
10.	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал и доводится до сведения обучающихся в конце опроса
11.	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулируемыми образовательный процесс в ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

#### 4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.



К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);

по результатам выполнения индивидуальных заданий;

по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;

по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО в форме предусмотренной учебным планом.

Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (оценка по результатам зачета – «зачтено» или «не зачтено»).

Каждая компетенция (или ее часть) проверяется теоретическими вопросами, позволяющими оценить уровень освоения обучающимися знаний и практическими заданиями, выявляющими степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.