

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 27.07.2022 11:57:24

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 38.03.01 Экономика _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Экономика и управление организацией _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Опыт применения и развития систем менеджмента качества

Тема 1.1. Опыт в различных странах

Развитие систем управления качеством продукции в СССР. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в западноевропейских странах. Общеевропейский опыт управления качеством.

Тема 1.2. Стандарты ISO серии 9000 Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения. Роль и развитие стандартов ISO серии 9000. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2015. Требования к системе менеджмента качества стандарта ISO 9001:2015.

Тема 1.3. Всеобщий менеджмент качества TQM

Концепция Всеобщего управления качеством (TQM): суть, цели, задачи и методы, основные принципы реализации.

Раздел 2. Создание и развитие системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000

Тема 2.1. Порядок создания системы менеджмента качества.

Общая информация. Отраслевые стандарты. Рекомендации ISO и дополнения к ним с учетом практики организаций стран СНГ.

Тема 2.2. Процессный подход

Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества. Суть, значение и история возникновения процессного подхода. Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими. Выбор процессов организации, показателей их результативности и эффективности. Методы улучшения процессов.

Тема 2.3. Документирование системы менеджмента качества.

Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития» (МВиСПР), «Политика в области качества» (ПвОК), «Цели в области качества» (ЦвОК). Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации.

Раздел 3. Методы и инструменты управления качеством

Тема 3.1. Структурирование функции качества: сущность, цели, области применения, эффективность и средства.

Обзор методов и инструментов. Оценка эффективности методов и инструментов менеджмента качества.

Тема 3.2. Простые инструменты контроля качества.

Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA): сущность, цели и задачи, Простые инструменты контроля качества: возникновение и их роль. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Расслоение, или стратификация, данных. Графики. Диаграмма Парето. Причин

Тема 3.3. Новые инструменты контроля качества.

Диаграмма сродства (ДС). Диаграмма взаимосвязей (ДВ). Древовидная диаграмма (ДД). Матричная диаграмма (МД). Стрелочная диаграмма (СД). Диаграмма планирования осуществления процесса (РБРС). Анализ матричных данных (матрица приоритетов).

Экспертные методы решения проблем качества: понятие, области применения. Методы экспертных оценок. Обработка результатов экспертизы. Анализ экспертных оценок.

Тема 3.4.

Методы Тагути. Основные элементы философии качества Тагути. Модели процессов по Тагути. Этапы и методы проектирования изделий и процессов по Тагути.

Раздел 4. Оценка менеджмента качества

Тема 4.1. Контроль качества в производственных сферах деятельности.

Задачи, объекты, методы и организация контроля качества. Испытания промышленной продукции. Контроль точности и стабильности технологических процессов.

Тема 4.2. Управление несоответствующей продукцией.

Виды несоответствующей продукции. Корректирующие действия. Предупреждающие действия. Риски в области менеджмента качества.

Тема 4.3. Аудит системы менеджмента качества.

Внутренний аудит. Сертификационный аудит. Выбор органа по сертификации. Признание результатов аудита.

Тема 4.4. Оценка по модели Премии Правительства РФ в области качества

Основные принципы модели. Порядок самооценки. Порядок внешней оценки.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Лекция 1. Тема 1.1. Общая информация и опыт в различных странах

Лекция 2. Тема 1.2. Стандарты ISO серии 9000 Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения.

Лекция 3. Тема 1.3. Всеобщий менеджмент качества TQM

Лекция 4. Тема 2.1. Порядок создания системы менеджмента качества.

Лекция 5. Тема 2.2. Процессный подход

Лекция 6. Тема 2.3. Документирование системы менеджмента качества.

Лекция 7. Тема 3.1. Структурирование функции качества: сущность, цели, области применения, эффективность и средства.

- Лекция 8. Тема 3.2. Простые инструменты контроля качества.
Лекция 9. Тема 3.3. Новые инструменты контроля качества.
Лекция 10. Тема 3.4. Методы Тагути.
Лекция 11. Тема 4.1. Контроль качества в производственных сферах деятельности.
Лекция 12. Тема 4.2. Управление несоответствующей продукцией.
Лекция 13. Тема 4.3. Аудит системы менеджмента качества.
Лекция 14. Тема 4.4. Оценка по модели Премии Правительства РФ в области качества

Практические занятия

Тема 2.1. Порядок создания системы менеджмента качества.

Задание 1. Разработать план создания системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2015

Тема 2.3. Процессный подход

Задание 1. Построить процессную модель СМК выбранной организации

Задание 2. Разработать критерии оценки результативности выбранных процессов.

Тема 2.3. Документирование системы менеджмента качества

Задание 1. Разработать один из нижеследующих документов СМК:

- Политика в области качества,
- Руководство по качеству,
- Процедура по управлению рисками,
- Процедура по управлению документами СМК,
- Процедура по управлению записями,
- Процедура по управлению внутренними аудитами СМК,
- Процедура по управлению поставщиками,
- Процедура входного контроля.

Семинарские занятия

Тема 1.2 Общая информация и опыт в различных странах

Вопросы для обсуждения

Что такое качество.

Как на практике использовать принципы TQM.

Тема 2.2. Процессный подход

Вопросы для обсуждения.

Что такое процесс, входы и выходы процесса.

Как определить ответственного за функционирование процесса.

Тема 3.2 Простые инструменты менеджмента качества

Вопросы для обсуждения.

Дайте характеристику простым инструментам менеджмента качества

Обсудите, в каких случаях предпочтительно использовать тот или иной инструмент

Тема 4.2. Управление несоответствующей продукции

Вопросы для обсуждения

Дайте определение и приведите примеры несоответствующей продукции

Обсудите основные различия между мерами коррекции и корректирующими действиями

Тема 4.3. Аудит системы менеджмента качества

Вопросы для обсуждения

Достоинства и недостатки аудита 1, 2 и 3 стороны

Критерии выбора органа по сертификации систем менеджмента качества

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.
4. Основные этапы развития систем управления качеством.
5. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
6. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
7. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
8. Сущность системного управления качеством.
9. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
10. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
11. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
12. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.
13. Простые инструменты управления качеством
14. Новые инструменты управления качеством
15. Методы Тагути
16. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
17. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
18. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-11 - способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

Код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-11 - способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Знает: теоретические основы и практические методы принятия организационно-управленческих решений в сфере управления качеством; основные факторы, влияющие на эффективность и последствия подобных решений
	Умеет: выбирать наиболее эффективный вариант организационно-управленческого решения в сфере управления качеством с учетом особенностей конкретной ситуации; оценить последствия реализации принятого решения и степень собственной ответственности за них
	Владеет: навыками принятия организационно-управленческих решений в сфере управления качеством и оценки их последствий с точки зрения эффективности и степени личной ответственности

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Основные принципы стандартов ISO серии 9000
2. Основные принципы и понятия Всеобщего менеджмента качества (TQM)
3. Место менеджмента качества в общей структуре управления предприятием
4. Определение эффективности и результативности затрат на обеспечение качества
5. Природа рисков и применение риск-менеджмента в управлении качеством
6. Добавленная ценность внутренних и внешних аудитов системы менеджмента качества
7. Определение контекста организации
8. Применение методов менеджмента качества в зависимости от отрасли и специфики деятельности предприятия

Темы рефератов (докладов)

1. Основные принципы и понятия менеджмента качества.
2. Определение контекста организации (на примере конкретной организации).
3. Основные этапы развития систем управления качеством (на примере конкретного стандарта)
4. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
5. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
6. Деятельность международных и российских организаций по качеству (на примере конкретной организации по качеству).
9. Сущность системного управления качеством.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
11. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
12. Разработка руководства по качеству (на примере конкретной организации)
13. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.
14. Простые инструменты управления качеством (на примере процессов конкретной организации)
15. Новые инструменты управления качеством (на примере процессов конкретной организации)
16. Методы Тагути (на примере процессов конкретной организации)
17. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.

18. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.

19. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

20. Порядок аккредитации органа по сертификации.

21. Проведение самооценки по критериям модели Премии Правительства РФ в области качества.

Темы круглых столов

1. Отраслевые стандарты в области менеджмента качества – специфика и область применения

2. Роль специалистов в области качества в обеспечении конкурентоспособности организации

3. Интеграция системы менеджмента качества на основе ISO 9001:2015 с другими системами менеджмента, основанными на стандартах ISO.

4. Перспективы развития менеджмента качества в ближайшие 25 лет.

Задачи-кейсы

1. Разработка процессной модели организации

2. Разработка целей в области качества организации

3. Создание плана внедрения системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2015

4. Анализ несоответствий с использованием диаграммы Исикава

5. Проведение внутреннего аудита системы менеджмента организации

6. Сравнительный анализ органов по сертификации систем менеджмента качества

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

ПК-11 Знать

1. Принципы менеджмента качества стандартов ISO серии 9000

2. Принципы всеобщего менеджмента качества TQM

3. История развития менеджмента качества в СССР и России

4. История развития менеджмента качества за рубежом

5. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.

6. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.

7. Основные этапы развития систем управления качеством.

8. Деятельность международных и российских организаций по качеству.

9. Стандарты в области качества Международной организации по стандартизации ISO

10. Стандарты в области качества Международной электротехнической комиссии МЭК

11. Техническое регулирование в РФ

12. Техническое регулирование в ЕС

13. Техническое регулирование в США

14. Международный стандарт ISO 9001

15. Международный стандарт ISO 9004
16. Процессный подход к управлению организацией
17. Системный подход к управлению организациями
18. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
19. Цели в области качества организации
20. Контекст организации
21. Мышление, основанное на рисках
22. Управление поставщиками в рамках системы менеджмента качества
23. Проведение анализа СМК со стороны руководства
24. Проведение внутренних аудитов
25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.
27. Простые инструменты управления качеством
28. Новые инструменты управления качеством
29. Методы Тагути
30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
31. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
32. Порядок сертификации систем менеджмента качества.
33. Критерии выбора органа по сертификации систем менеджмента качества

Тест
ПК-11 Уметь

1. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:
 - а) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
 - б) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
 - в) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции.
2. Принцип «Роль руководства» означает, что:
 - а) на предприятии должно быть умелое руководство.
 - б) Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
3. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:
 - а) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
 - б) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
 - в) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию
4. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:
 - а) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия

б) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации

в) непрерывное улучшение является постоянной целью организации

5. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:

а) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия

б) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом

в) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции

6. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:

а) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов

б) подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции

в) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации

7. Составной частью механизма управления качеством продукции является:

а) политика предприятия в области новой продукции

б) система менеджмента качества

в) система контроля качества продукции

8. Система менеджмента качества создается для:

а) реализации политики предприятия в области качества

б) объединение целей в области качества структурных подразделений организации

в) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических

9. Механизм управления качеством включает:

а) издержки предприятия

б) задачи стратегического планирования

в) реализацию продукции

10. Политика предприятия в области качества формируется:

а) руководством предприятия

б) Советом директоров предприятия

в) Нанятым квалифицированным менеджером

11. Типичными целями организации могут быть:

а) улучшение банковской деятельности,

б) сохранение доли на рынке,

в) улучшение логистической деятельности.

12. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:

- а) конкуренты
- б) кредитные организации
- в) конечные потребители

13. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:

- а) финансовыми и налоговыми органами
- б) счетной палатой
- в) внешней организацией

14. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:

- а) ИСО 9001:2000
- б) ИСО 9000:2000
- в) ИСО 9004:2000

15. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:

- а) управление персоналом,
- б) управление ресурсами,
- в) управление несоответствующей продукцией

Ключ: 1а, 2б, 3б, 4в, 5б, 6в, 7в, 8в, 9б, 10а, 11а, 12б, 13в, 14б, 15б

Решение задач ПК-11 Владеть

Задача 1.

Используя данные табл. 2.2, рассчитать показатели качества продукции, провести анализ показателей и проиллюстрировать их в виде столбиковых и круговых диаграмм.

Исходные данные

Показатели	За предыдущий год	За отчетный год
Объем продукции в действующих ценах, тыс. руб	4356,5	3987,4
Из объема продукции сертифицированная продукция, тыс. руб.	2396,1	2432,3
Продукция, поставленная на экспорт, тыс. руб.	1219,8	1395,6
Количество принятых рекламаций, шт.	34	10
Стоимость зарекламированной продукции в действующих ценах, тыс. руб.	21,8	15,9

Задача 2.

Определить потери от брака и потери товарной продукции из-за возникновения брака предприятия в отчетном периоде.

Сделать выводы.

Исходные данные

Показатели	Сумма, тыс. руб
Себестоимость забракованной продукции Сб	1122

Расходы по исправлению брака Рб	180
Стоимость брака по цене возможного использования Си	337
Сумма удержаний с виновных лиц Су	22
Стоимость товарной продукции в действующих ценах ТП	234521
Себестоимость товарной продукции в действующих ценах Стп	175891

Задача 3.

Разработка механизма управления качеством

Вариант 1 Разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским заводом пластмасс, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки:

- крышка сахарницы неплотно закрывает отверстие;
- в изделиях встречаются недоливы пластмассы;
- ручки не выдерживают нагрузки и прогибаются под массой наполненного сахаром изделия;
- внутренняя поверхность шероховатая, что затрудняет уход за ним.

Вариант 2

Разработайте мероприятия по управлению качеством мебели, изготовленной фабрикой «Эльф», если в процессе ее изготовления были выявлены следующие недостатки:

- у мебели встречаются рыхлые сучки;
- на некоторых деталях мебели были обнаружены отколы, зацепы;
- при проверке набивки выявлены комки и провалы;
- установлено несоответствие размеров отверстий диаметру крепежных материалов.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

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

Основная:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством/Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 531 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст: электронный.

Дополнительная:

1. Агарков, А.П. Управление качеством/А.П. Агарков. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 204 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-02226-5. – Текст: электронный.

2. Салихов, В.А. Управление качеством/В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 196 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст: электронный.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

9. Лицензионное программное обеспечение

- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- MS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно:

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.