

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: 23.10.2022 22:19:21

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 38.03.01 Экономика _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) Финансы и экономика предприятий и организаций _____

2022 г.

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

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам обязательной 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. Общая информация и опыт в различных странах

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

Тема 1.3. Всеобщий менеджмент качества TQM

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

Тема 2.1. Порядок создания системы менеджмента качества

Тема 2.2. Процессный подход

Тема 2.3. Документирование системы менеджмента качества

Раздел 3. Методы и инструменты управления качеством

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

Тема 3.2. Простые инструменты контроля качества

Тема 3.3. Новые инструменты контроля качества

Тема 3.4. Методы Тагути

Раздел 4. Оценка менеджмента качества

Тема 4.1. Контроль качества в производственных сферах деятельности

Тема 4.2. Управление несоответствующей продукцией

Тема 4.3. Аудит системы менеджмента качества

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

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

Раздел 1. Опыт применения и развития систем менеджмента качества

Лекция 1. Тема 1.1. Общая информация и 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. Общеευропейский опыт управления качеством.

Лекция 2. 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.

Лекция 3. 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

Лекция 4. Тема 2.1. Порядок создания системы менеджмента качества

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

Лекция 5. 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.

Лекция 6. 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

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

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

Лекция 8. 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

Лекция 9. 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.

Лекция 10. 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

Лекция 11. 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.

Лекция 12. Тема 4.2. Управление несоответствующей продукцией

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

Лекция 13. Тема 4.3. Аудит системы менеджмента качества

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

Лекция 14. Тема 4.4. Оценка по модели Премии Правительства РФ в области качества

Основные принципы модели. Порядок самооценки. Порядок внешней оценки.

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

Занятие 1. Общая информация и опыт в различных странах

Вопросы для обсуждения

1. Что такое качество.
2. Как на практике использовать принципы TQM.

Занятие 2. Процессный подход

Вопросы для обсуждения

1. Что такое процесс, входы и выходы процесса.
2. Как определить ответственного за функционирование процесса.

Занятие 3. Простые инструменты менеджмента качества

Вопросы для обсуждения.

1. Дайте характеристику простым инструментам менеджмента качества
2. Обсудите, в каких случаях предпочтительно использовать тот или иной инструмент

Занятие 4. Управление несоответствующей продукции

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение и приведите примеры несоответствующей продукции
2. Обсудите основные различия между мерами коррекции и корректирующими

действиями

Занятие 5. Аудит системы менеджмента качества

Вопросы для обсуждения

1. Достоинства и недостатки аудита 1, 2 и 3 стороны
2. Критерии выбора органа по сертификации систем менеджмента качества

Примерные темы дискуссий:

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.

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, 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:

ОПК-3 – Способен анализировать и содержательно объяснять природу экономических процессов на микро- и макроуровне;

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-11 (ОПК-3). Применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений	Знает: РО-1 ИД-11 (ОПК-3) сущность, цели, области применения, эффективность и средства оценки и управления качеством; РО-2 ИД-11 (ОПК-3) общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК); РО-3 ИД-11 (ОПК-3) принципы создания документации СМК и управления ею; РО-4 ИД-11 (ОПК-3) порядок создания и развития системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000; РО-5 ИД-11 (ОПК-3) основные методы и инструменты управления качеством; РО-6 ИД-11 (ОПК-3) основы оценки менеджмента качества
	Умеет: РО-7 ИД-11 (ОПК-3) разрабатывать и внедрять основные элементы системы управления качеством на предприятии; РО-8 ИД-11 (ОПК-3) оформлять документацию СМК; РО-9 ИД-11 (ОПК-3) оценивать эффективность СМК
	Владеет: РО-10 ИД-11 (ОПК-3) навыками разработки основных элементов системы управления качеством и их документального оформления; РО-11 ИД-11 (ОПК-3) методами оценки эффективности СМК

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

Темы рефератов

1. Основные принципы и понятия менеджмента качества.
2. Определение контекста организации (на примере конкретной организации).
4. Основные этапы развития систем управления качеством (на примере конкретного стандарта)
5. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
6. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
7. Деятельность международных и российских организаций по качеству (на примере конкретной организации по качеству).
8. Сущность системного управления качеством.
9. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
10. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
11. Разработка руководства по качеству (на примере конкретной организации)
12. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.

13. Простые инструменты управления качеством (на примере процессов конкретной организации)
14. Новые инструменты управления качеством (на примере процессов конкретной организации)
15. Методы Тагути (на примере процессов конкретной организации)
16. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
17. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
18. Порядок сертификации систем менеджмента качества.
19. Порядок аккредитации органа по сертификации.
20. Проведение самооценки по критериям модели Премии Правительства РФ в области качества.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к экзамену

ИД-11 (ОПК-3) 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 организаций
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

ИД-11 (ОПК-3) Уметь

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?
- 1) необходимость производства современной эффективной продукции;
 - 2) понимание и выполнение требований потребителей;
 - 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.
2. В чём заключается основная роль руководства?
- 1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
 - 2) профессиональный уровень организации;
 - 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.
3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?
- 1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
 - 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
 - 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.
4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?
- 1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
 - 2) постоянное совершенствование производственных средств;
 - 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.
5. Значение термина «Подход как к процессу»:
- 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
 - 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
 - 3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

6. В чём заключается системный подход к менеджменту?

- 1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
- 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
- 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

- 1) система контроля качества;
- 2) политика инновационных разработок;
- 3) менеджмент контроля качества.

8. Цель создания системы менеджмента:

- 1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
- 2) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- 3) реализация политики организации в сфере качества.

9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?

- 1) Совет директоров;
- 2) руководители организации;
- 3) наёмный квалифицированный менеджмент.

10. Одна из вероятных целей компании:

- 1) сохранение рыночной доли;
- 2) усовершенствование банковской деятельности;
- 3) улучшение логистики.

11. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:

- 1) конкуренция;
- 2) конечный потребитель;
- 3) кредитная организация.

12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:

- 1) сторонней компании;
- 2) Федеральной налоговой службы;
- 3) счётной палаты.

13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

- 1) ИСО 9006:2000;
- 2) ИСО 9005:2000;
- 3) ИСО 9000:2000.

14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

- 1) управление рабочими кадрами;
- 2) распределение несоответствующей продукции;
- 3) ресурсораспределение.

15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?

- 1) разработка сети бизнес-процессов;
- 2) распределение полномочий;
- 3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.

16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:

- 1) контроль качества;
- 2) усовершенствование качественных показателей;
- 3) управление стандартами качества.

17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?

- 1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
- 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
- 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании.

18. Кто составляет субъект управления качеством?

- 1) руководство компании;
- 2) поставщик;
- 3) смежное предприятие.

19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

- 1) Совет директоров;
- 2) компанию;
- 3) руководителей структурных подразделений компании.

20. Что является процессным подходом?

- 1) принцип организации;
- 2) руководство к деятельности организации;
- 3) политика качества производства.

21. Что подразумевается под понятием «процесс»?

- 1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;
- 2) управляющая деятельность с входами и выходом;
- 3) получение конечного продукта, произведённого организацией.

22. Что называют добавленной ценностью?

- 1) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;

2) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;

3) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции.

23. На что могут быть направлены бизнес-процессы?

1) на финансовый менеджмент;

2) на создание добавленной ценности;

3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

24. Какие процессы считаются основными?

1) жизненного цикла производимого продукта;

2) получение заготовок продукции;

3) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

25. Какие процессы называются обеспечивающими?

1) предоставления информации;

2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;

3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

26. Что называют деревом процессов?

1) отображение процессов в виде графического дерева;

2) линейную структуру взаимосвязанных процессов;

3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

27. Что является элементом дерева процессов?

1) подпроцессы качества;

2) рабочие инструкции производственной компании;

3) предписания руководства в отношении качества.

28. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?

1) стратегическое планирование потребительских требований;

2) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;

3) определение последовательности и взаимодействия между процессами.

29. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?

1) определение себестоимости каждого отдельного процесса;

2) определение потребителей всех отдельных процессов;

3) определение торговой марки для каждый из процессов.

30. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?

- 1) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;
- 2) знание поставщиков для производства собственной продукции;
- 3) повышение качественных характеристик комплектующих.

31. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов?

- 1) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей;
- 2) определение необходимых значений;
- 3) непрерывное улучшение производственных средств организации.

Практические задания **ИД-11 (ОПК-3) Владеть**

Задание 1. На примере выбранного вами предприятия дайте характеристику техники проведения аудита системы менеджмента качества.

Задание 2. Определить коэффициенты весомости показателей качества при следующих данных ранжирования, полученных от экспертов:

Эксперт № 1 – Q2 Q4 Q5 Q1 Q7 Q3 Q6

Эксперт № 2 – Q4 Q2 Q1 Q5 Q3 Q7 Q6

Эксперт № 3 – Q2 Q4 Q5 Q1 Q7 Q6 Q3

Эксперт № 4 – Q2 Q5 Q4 Q1 Q6 Q3 Q7

Эксперт № 5 – Q4 Q2 Q5 Q1 Q7 Q3 Q6

Задание 3. Определить годовой экономический эффект от улучшения показателей качества изделия. Нормативные коэффициенты эффективности капиталовложения – 0,15.

Таблица 1

Экономические показатели базового изделия

№	Показатели	Значения
1	Себестоимость единицы работы изделия (И1, И2), УЕ	900
2	Наработка на отказ (Тб, Тн), ч	1400
3	Капиталовложение потребителя (К1, К2), УЕ	13000
4	Гарантийный срок службы (tб, tн), лет	3

Таблица 2

Экономические показатели нового изделия

№	Показатели	Значения
1	Себестоимость единицы работы изделия (И1, И2), УЕ	875
2	Наработка на отказ (Тб, Тн), ч	1900
3	Капиталовложение потребителя (К1, К2), УЕ	16000
4	Гарантийный срок службы (tб, tн), лет	3

Таблица 3

Результаты расчета коэффициентов технического уровня и весомости параметров

Параметры	Относительная величина параметра		Коэффициент весомости
	Базовое изделие	Новое изделие	
А	0,4	0,8	0,3
Б	0,6	0,6	0,05
В	0,8	1,0	0,30
Г	1,0	0,6	0,10
Д	0,5	0,6	0,25

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 проследить 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 прослеживать 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 прослеживать 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.

В случае, когда для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используется шкала, включающая оценки «зачтено» и «не зачтено», то

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

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

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / 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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

2. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по

подписке. – URL: <https://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
3. <http://www.yurist.ru>
4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS 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);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);
- 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.