



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ **«Управление качеством»**

Направление подготовки
38.03.05 Бизнес – информатика
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Архитектура предприятия

Форма обучения
очная

Гатчина

2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.05–Бизнес-информатика (профиль) подготовки – Архитектура предприятия

Уровень: бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., доцент, профессор кафедры маркетинга Левизов В. А.



Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  /Левизов В.А.

Руководитель ОП  / Драбенко В. А.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине(модулю)	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	10
7.3. 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	13
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения	18
12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Управление качеством» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.05 «Бизнес – информатика».

Успех любого предприятия, зависит от способности обеспечить высокий уровень качества. Значимость управления качеством определяется также тем, что данная дисциплина широко использует методики, обеспечивающие повышение эффективности различных процессов.

Целями преподавания учебной дисциплины «Управление качеством» являются расширение знаний и приобретение умений по изучению проблем менеджмента качества; освоение инструментов, направленных на совершенствование качества товаров и услуг; формирование практических навыков совершенствования процессов и применение инструментов контроля качества

Задачи дисциплины:

1. Ознакомить студентов с теоретическими основами и концепциями создания системы менеджмента качества на предприятиях.
2. Сформировать у обучающихся навыки использования методики бережливого производства.
3. Способствовать развитию у студентов навыков по применению методики структурирования функции качества.

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

Дисциплина «Управление качеством» участвует в формировании следующей компетенции

ПК-18. Способность использовать соответствующий математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования	<p>Знать: модели управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.</p> <p>Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации информации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p> <p>Владеть: навыками построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени</p>
--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Управление качеством» является дисциплиной по выбору

вариативной части для подготовки студентов по направлению 38.03.05–Бизнес-информатика направленность (профиль) подготовки — Архитектура предприятия.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Параллельно изучаемые дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-18	<p>Оптимизация и математические методы принятия решений (4 семестр)</p> <p>Эконометрика (6 семестр)</p> <p>Экономическая оценка инвестиционных проектов (7 семестр)</p>	<p>Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения (8 семестр)</p> <p>Управление качеством (8 семестр)</p> <p>Преддипломная практика (8 семестр)</p>

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» составляет 3 зачетных единицы или 108 часа.

Семестр		8 семестр	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108 / 3	108 / 3
Контактная работа	Лекции	18	18
	Практические занятия	8	8
	Лабораторные занятия	20	20
Самостоятельная работа		26	26
Вид промежуточной аттестации (конт.раб. / самост.раб.)	Экзамен	4/ 32	4/ 32

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	Лабораторные	самост. работа	
1.	1. Теоретические аспекты менеджмента качества	30	6	2	8	12	Определение понятия «качество» и управление качеством..Вклад У. Деминга в развитие управления качеством. Цикл Деминга. 14 принципов управления качеством Деминга. Триада качества Джурана. Концепция «Ноль дефектов» Ф. Кросби. Всеобщий контроль качества А. Фейгенбаума. Диаграмма К. Исикавы. Философия качества Т. Тагути. Методика «пока-ёка» Ш. Шинго. Отличия японской и американской школ управления качеством. <i>Основные подходы к определению качества при внедрении технологических и продуктовых инноваций</i>
2.	2. Концепция всеобщего управления качеством	24	6	4	8	8	Задачи и функции TQM. Основные принципы реализации всеобщего управления качеством: ориентация на потребителя; роль руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; постоянное совершенствование; вовлечение поставщиков; принятие решений, основанное на фактах.Основные принципы реализации всеобщего управления качеством в операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических и продуктовых инноваций Теоретические аспекты документального оформления решений в области управления качеством при внедрении технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений Структура затрат на качество. <i>Оценка активов и стоимости инструментария управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия бизнеса в целом на основе затратного, доходного и сравнительного подходов. Технологиями оценки эффективности конкретной модели</i>

							управления информацией.. Управление затратами на качество. Определение процессов СМК. Оценка СМК. Совершенствование СМК.
--	--	--	--	--	--	--	---

3.	Методы управления качеством	18	6	2	4	6	<p>Структурирование функции качества. Анализ видов и последствий потенциальных отказов. <i>Понятийный аппарат, концептуальные основы и инструментарий управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия</i> Проведение количественных и качественных исследований в области контроля качества при принятии управленческих решений при построении экономических, финансовых и организационных управленческих моделей путем адаптации к конкретным задачам управления Простые и новые инструменты контроля качества</p> <p>Особенности построения диаграммы разброса Использование диаграммы разброса для количественного анализа информации Использование простые инструменты повышения качества при внедрении технологических и продуктовых инноваций Использование новых инструментов контроля качества для качественного анализа информации <i>Построение сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов</i></p> <p>. Применение гистограммы, стратификации данных, причинно-следственной диаграммы, диаграммы взаимосвязей, диаграммы Парето. Семь новых инструментов контроля качества. Методы Тагути. Система ТРМ. Бережливое производство. Методика «шесть сигм». Реинжиниринг бизнес-процессов. Управление знаниями. Проведение анализа видов и последствий потенциальных отказов при внедрении продуктовых инноваций;</p> <p>Использование методики «упорядочение» или 5S при внедрении технологических и продуктовых инноваций; Разработка и документальное оформление решения в области управления качеством при внедрении технологических и продуктовых инноваций</p> <p>Применение гистограммы, стратификации данных, причинно-следственной диаграммы, диаграммы взаимосвязей, диаграммы Парето при внедрении технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p>Основные методики в области управления знаниями Использование моделей и стратегий управления знаниями для построения экономических, финансовых и организационных управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления</p>
	Экзамен	4/32		4		32	

	Итого	108	18	8	20	26	
--	-------	-----	----	---	----	----	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Виды самостоятельной работы	Трудоем- кость, ак. час.	Форма контроля
1	Изучение информации, представленной в рекомендованных источниках и дополнительной литературе по темам лекционных занятий	10	Активность участия в работе на семинарах, устное собеседование
2	Подготовка к практическим занятиям: сбор, систематизация, анализ собранной информации.	6	ситуационные задачи
3	Подготовка к текущему контролю (тестирование, контрольная работа)	10	Тесты, контрольная работа
4	Подготовка к промежуточной аттестации	32	Собеседование, тестирование, ситуационные задачи
Д			

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее методическое обеспечение:

1) Комаров Н. М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. - М.: СОЛОН-Пр., 2012. - 128 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=872107>

2) Менеджмент качества выполнения работ, услуг: учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва :КноРус, 2017. — 288 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/921320>

3) Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

4) Елохов А. М. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) <http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>

5) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление качеством»

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Изучение дисциплины «Управление качеством» предполагает формирование компетенции:

ПК-18. Способность использовать соответствующий математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования

Этапы формирования компетенции

1 Этап	2 этап	3 Этап
Оптимизация и математические методы принятия решений (4 семестр)	Эконометрика (6 семестр)	Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения (8 семестр)
		Управление качеством (8 семестр)
		Преддипломная практика (8 семестр)

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	3 этап					
	ПК-18	Знать: модели управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.	<p><i>Не знает:</i></p> <p>моделей управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.</p> <p><i>Допускает грубые ошибки.</i></p>	<p><i>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:</i></p> <p>моделей управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.</p>	<p><i>Демонстрирует достаточные знания в базовом объеме:</i></p> <p>моделей управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.</p>	<p><i>Демонстрирует высокий уровень знаний:</i></p> <p>моделей управления и математический аппарат используемый при систематизации информации по теме исследования; основные математические методы, используемые при инструментальной оценке обработки, анализа и систематизации информации.</p>

		<p>Умения: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации формации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p>	<p><i>Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки:</i></p> <p>ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации формации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p>	<p><i>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок:</i></p> <p>ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации формации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p>	<p><i>Демонстрирует базовый уровень умений:</i></p> <p>ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации формации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p>	<p><i>Демонстрирует высокий уровень умений:</i></p> <p>ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций по управлению средствами обработки и анализа информации по теме исследования; применять на практике аналитические и расчетные методы анализа и систематизации формации; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; идентифицировать источники организационных изменений.</p>
--	--	--	---	--	--	--

		<p>Навыки: построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени.</p>	<p><i>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками:</i></p> <p>построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p>	<p><i>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</i></p> <p><i>навыками:</i></p> <p>построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени.</p>	<p><i>Демонстрирует базовый уровень</i></p> <p><i>владения навыками:</i></p> <p>построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени</p>	<p><i>Демонстрирует на высоком уровне</i></p> <p><i>владение навыками:</i></p> <p>построения сетевых моделей обработки, анализа систематизации информации разных типов, комплекса работ сети по использованию инструментальных средств обработки, анализа систематизации информации разных типов во времени</p>
--	--	--	---	--	--	---

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

7.3.1. Типовые вопросы к экзамену

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра маркетинга</p> <p>БИЛЕТ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Особенности японского подхода к управлению качеством2. Анализ видов и последствий потенциальных отказов <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>Разработайте диаграмму Исикавы для решения проблемы повышения качества программного обеспечения.</p> <p>Зав.кафедрой «Маркетинга» _____ д.э.н., доцент Левизов В.А. _____</p> <p style="text-align: right;">(подпись)</p>									
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра маркетинга</p> <p>БИЛЕТ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Вклад Г. Тагути в управление качеством2. Процессный подход как принцип всеобщего управления качеством <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>Используйте принципы бережливого производства для совершенствования процесса разработки программного обеспечения</p> <p>Зав.кафедрой «Маркетинга» _____ д.э.н., доцент Левизов В.А. _____</p> <p style="text-align: right;">(подпись)</p>									
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра маркетинга</p> <p>БИЛЕТ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Принципы управления качеством У. Деминга2. Управление затратами на качество <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки жилых зданий. Данные о неисправностях в жилых домах приведены в таблице 1 .</p> <p>Таблица 1 – Данные о неисправностях в жилых домах</p> <table border="1"><tr><th>Вид неисправности</th><th>Количество неисправностей</th><th>Сумма потерь от устранения неисправности</th></tr><tr><td>Разбитые стекла</td><td>15</td><td>1500</td></tr><tr><td>Замена выключателей</td><td>4</td><td>130</td></tr></table>	Вид неисправности	Количество неисправностей	Сумма потерь от устранения неисправности	Разбитые стекла	15	1500	Замена выключателей	4	130
Вид неисправности	Количество неисправностей	Сумма потерь от устранения неисправности							
Разбитые стекла	15	1500							
Замена выключателей	4	130							

Нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий	17	1000
Замена предохранителей	170	156
Протечки в отдельных местах	100	270
Замена светильников	1	345
Течи в кранах	150	3500
Неисправность лифта	1	1180
Прочие	112	750

Зав.кафедрой «Маркетинга» _____ д.э.н., доцент Левизов В.А. _____
(подпись)

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый

<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 60-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-59 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине

а) основная литература:

1. Комаров Н. М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М.

Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. - М.: СОЛОН-Пр., 2012. - 128 с.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=872107>

2. Бизнес – информатика качества выполнения работ, услуг: учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва :КноРус, 2017. — 288 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/921320>

3. Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с
<http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

4. Елохов А. М.Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60х90 1/16.(Высшее образование: Бакалавриат)
<http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>

5. Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»

б) дополнительная литература:

1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / В.В. Ефимов. — Москва :КноРус, 2016. — 224 с.<https://www.book.ru/book/916571>

2. Качество услуг в городском хозяйстве : учебное пособие / Н.С. Николаев. — Москва :Русайнс, 2016. — 151 с.
<https://www.book.ru/book/920099>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество".[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/>
2. Сайт Российской Ассоциации Деминга. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://deming.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с

уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами

проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление качеством» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установление соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен

подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office MS *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2		1
2.	Технические средства обучения:	
интерактивная доска в аудитории		1
мультимедийный проектор		1
компьютер с программным обеспечением		1
3.	Специализированные аудитории:	
Межкафедральная лаборатория «Социально – экономических исследований», учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы, №46		1
4.	Технические средства обучения:	
компьютер с программным обеспечением		31
интерактивная доска в аудитории		1
мультимедийный проектор		1
5	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №41		1
6	Технические средства обучения:	
экран настенный		1
мультимедийный проектор		1
компьютер с программным обеспечением		23

Пропумеровано и
прошито 21



Зав. УМО

М.Г. Ковязина