

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнов Владимир Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра: «Управление качеством и технологии в сервисе»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

**по дисциплине  
"Эволюция качества"**

для студентов направления подготовки

27.03.02 "Управление качеством"


направленность (профиль)

"Управление качеством в производственно-технологических системах"

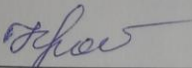
Рабочая учебная программа по дисциплине «Эволюция качества» включена в основную профессиональную образовательную программу по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» направленность (профиль) «Управление качеством в производственно-технологических системах»


решением Президиума Ученого совета


Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Эволюция качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9 февраля 2016 г. № 92.

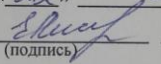
Составил:  к.т.н., доцент Крюкова Н.А.  
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)


Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»

Протокол № 6 от «22» 01 2018 г.

Заведующий кафедрой  к.т.н., доцент Лисова С.А.  
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

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

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Эволюция качества» является:

- формирование у студентов комплекса знаний об основных этапах эволюции управления качеством, а также общепрофессиональных умений и навыков выполнения анализа основных этапов и закономерностей развития систем управления качеством.

Основными задачами дисциплины является изучение базовых понятий в управлении качеством и эволюции качества в трех аспектах:

- *в историческом аспекте:* на всех этапах становления и развития человеческой цивилизации;
- *в содержательном аспекте:* от качества продукции - к качеству жизни;
- *в функциональном аспекте:* от примитивного разделения годных изделий и негодных – к общефирменным системам управления.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие **профессиональные задачи:**

*производственно-технологическая деятельность:*

- выявление необходимых усовершенствований и разработка новых, более эффективных средств контроля качества;

*организационно-управленческая деятельность:*

- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством.

### 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-1	способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа
ПК-8	способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования заявленных результатов	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством (ПК-1);</li> <li>– национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг) (ПК-1);</li> <li>– особенности управления качеством на разных этапах исторического развития (ПК-8);</li> <li>– сущность основных систем управления качеством (ПК-8);</li> <li>– основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг) (ПК-8)</li> </ul>	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Текущий контроль: устный опрос; оценка результатов выполнения практических работ; тестовый контроль; проверка выполнения СРС  Промежуточная аттестация: зачет
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– объяснить экономические категории качества и управления им (в историческом аспекте) (ПК-1);</li> </ul>	практические (семинарские) занятия,	Текущий контроль: оценка результатов выполнения

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования заявленных результатов	Средства и технологии оценки по указанным результатам
– проводить сравнительный анализ концепций управления качеством (ПК-8)	самостоятельная работа	практических работ; проверка выполнения СРС  Промежуточная аттестация: зачет
<b>Имеет практический опыт:</b> – выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрении систем управления качеством (ПК-1, ПК-8)	практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Текущий контроль: оценка результатов выполнения практических работ; проверка выполнения СРС  Промежуточная аттестация: зачет

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина "Эволюция качества" входит в Блок 1 "Дисциплины (модули)" образовательной программы и является дисциплиной вариативной части. Ее освоение осуществляется в 1 семестре (дневное обучение) во 2 семестре (заочное обучение).

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	<i>Предшествующие дисциплины (практики)</i>	
1	-	-
	<i>Последующие дисциплины (практики)</i>	
1	Всеобщее управление качеством	ПК-8, ПК-10
2	Основы обеспечения качества	ПК-4, ПК-9

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	72 ч.	72 ч.
Зачетных единиц	2 з.е.	2 з.е.
Лекции (час)	12	2
Практические занятия (час)	20	6
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	40	60
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр	-	-
Зачет, семестр	1 семестр	2 семестр (4 час.)
Контрольная работа, семестр	-	-

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

##### 4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академ. часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
1	<b>Тема 1. Основные термины, определения и аспекты управления качеством</b> 1. Эволюция понятия «качество» 2. Многоаспектность качества. 3. Качество как объект управления	2/0,5	-	2/1	4/6	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №1 Самостоятельная работа
2	<b>Тема 2. Качество в различные исторические эпохи</b> 1. Роль качества в первобытнообщинном строе. Качество в Древнем мире. 2. Качество в Средние века. Качество в эпоху становления европейской рыночной экономики	1/-	-	2/-	4/6	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №2 Самостоятельная работа
3	<b>Тема 3. Философия качества</b> 1. Теории потребностей и учение о качестве. 2. Фазы становления основных этапов философии качества 3. Становление научных основ управления качеством 4. Принципы и философия «патриархов качества» 5. Эволюция систем управления качеством	3/0,5	-	4/1	10/16	Тестирование по теме Сообщение/доклад/эссе/ Практическая работа №3 Самостоятельная работа
4	<b>Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством</b> 1. Организация управления качеством продукции за рубежом 2. Японский опыт управления качеством 3. Опыт управления качеством в США 4. Европейские подходы к управлению качеством 5. Формы общественного признания достижений в области качества	2/0,5	-	4/2	6/10	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №4 Самостоятельная работа
5	<b>Тема 5. Идеология системы международных стандартов</b> 1. Стандарты ИСО серии 9000 как фактор интернационализации опыта разработки и внедрения систем качества 2. Эволюция стандартов ИСО серии 9000	2/-	-	2/1	4/6	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №5 Самостоятельная работа
6	<b>Тема 6. Отечественный опыт управления качеством</b> 1. Качество в России и в СССР 2. Развитие отечественных систем, становление системного подхода к управлению качеством продукции в России: – Система БИП, Система КАНАРСПИ, Система КС УКП и др.	1/0,5	-	4/1	8/10	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №6 Самостоятельная работа
7	<b>Тема 7. Совершенствование системы управления качеством</b> 1. Качество жизни как цель менеджмента качества: – Философские аспекты качества жизни – Принципы создания системы управления качеством жизни 2. Инновационные технологии в управлении качеством	1/-	-	2/-	4/6	Тестирование по теме Сообщение/доклад Практическая работа №7 Самостоятельная работа
	<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b>	12/2	-/-	20/6	40/60	<b>Зачет</b>

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения
1	<b>Практическая работа № 1.</b> Сущность категории качества и основополагающие понятия управления качеством	2/1	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, решение ситуационных задач
2	<b>Практическая работа № 2.</b> Качество в различные исторические эпохи	2/-	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, решение ситуационных задач
3	<b>Практическая работа № 3.</b> Философия патриархов качества	4/1	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, игровой практикум, работа в малых группах
4	<b>Практическая работа № 4.</b> Модели управления качеством в зарубежной практике	4/2	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, решение практических заданий
5	<b>Практическая работа № 5.</b> Международные стандарты менеджмента качества	2/1	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, решение практических заданий и ситуационных задач
6	<b>Практическая работа № 6.</b> Отечественный опыт управления качеством	4/1	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, решение практических заданий и ситуационных задач
7	<b>Практическая работа № 7.</b> Изучение инновационных технологий в управлении качеством	2/-	Семинар-практикум, тематическая дискуссия, выступления с докладами и сообщениями
<b>Итого</b>		<b>20/6</b>	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК-1 ПК-8	Ведение и дополнение конспекта лекций по учебной литературе, составление интеллект-карт по темам лекции	Конспект лекций и/или интеллект-карты	Проверка конспекта и/или интеллект-карт	10/-
	Написание реферата	Реферат	Оценка за реферат	-/35
	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, в т.ч. подготовка сообщений/ докладов	Сообщение/ доклад (устный или письменный)	Оценка за сообщение/ доклад	10/-
	Оформление отчетов по практическим работам и подготовка к их защите	Отчет по практической работе	Защита практических работ	15/15
	Прохождение теста самопроверки	Результаты теста самопроверки	Оценка за тест самопроверки	5/10
<b>Итого</b>				<b>40/60</b>

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка конспектов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы [1]-[5], представленной в Разделе 8.

## Содержание заданий для самостоятельной работы

### *Ведение и дополнение конспекта лекций по учебной литературе, составление интеллект-карт по темам лекции*

Лекционные занятия - это одна из форм учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении основных положений и теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Конечная цель лекций – достижение студентами достаточной степени овладения изучаемыми теоретическими знаниями, необходимыми для продолжения обучения и изучения последующих дисциплин, а также профессиональной деятельности.

*Конспектирование лекции* – важный шаг в запоминании учебного материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. В учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки, необходимые схемы, основные выводы и др.) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Конспект должен быть структурированным, т.е. желательно разбивать его на темы и подтемы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти. С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, дополняя свои записи по вопросам, вынесенным на самостоятельное изучение. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины, которые студентам следует прочесть и законспектировать, указаны в Разделе 8. Подготовленный конспект используется при подготовке к практическим занятиям и к промежуточной аттестации.

Конспект лекций может быть дополнен или заменен *интеллект-картами*. Целью использования метода интеллект-карт при изучении дисциплины является: повышение эффективности процесса обучения за счет увеличения наглядности, активизация образного мышления обучающихся, значительное повышение их интереса к профессиональной деятельности и создание условий для самореализации студентов.

Метод Mind Mapping (Составление интеллект-карт, карт разума, карт памяти) — популярный инструмент Brainstorming (Мозговой штурм) и метод обучения, визуально организующий идеи и их взаимосвязи. Он может быть использован с целью графической организации связей между центральной концепцией или вопросом и другими концепциями или вопросами в легко запоминающиеся диаграммы в форме дерева. Он также позволяет создавать, фиксировать, организовать, и передавать простые для понимания и высоко интерактивные, визуальные представления сложных идей, информации и данных.

При создании Интеллект-карты проектирование всегда начинается из центра – от главного обобщающего понятия, и продолжается в разные стороны. Центральный образ (символизирующий основную идею) рисуется в центре. От центрального образа отходят ветки первого уровня и пишутся слова, ассоциирующиеся с ключевыми понятиями, раскрывающими центральную идею. От веток первого уровня при необходимости отходят ветки 2 уровня. По возможности используем максимальное количество цветов, для рисования карты. Везде, где возможно, добавляем рисунки, символы, и другую графику, ассоциирующиеся с ключевыми словами. При необходимости рисуем стрелки, соединяющие разные понятия на разных ветках. Интеллект-карта включает в себя несколько систем понятий, каждую из которых можно использовать отдельно, учитывая тему лекции. Для создания карт используются только цветные карандаши, маркеры и т. д.т. Ветви должны быть изогнутыми, а не прямыми (как ветви дерева).



Над каждой линией – ветвью пишется только одно ключевое слово. Для лучшего запоминания и усвоения желательно использовать рисунки, картинки, ассоциации о каждом слове. Разросшиеся ветви можно заключать в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями.

При изучении дисциплины после каждой лекции по конспекту каждый студент индивидуально оформляет интеллект-карту по пройденной теме, что позволяло лучше запомнить материал, подготовиться к тестированию и выполнению практической работы. При этом в центре листа помещается название темы лекции, лекция разбивается на отдельные вопросы, и данная информация структурировалась каждая на своей ветви. разрабатывается одна карта на одну тему каждым студентом индивидуально. При разработке интеллект-карт рекомендуется использование информационных технологий.

### ***Написание реферата (для студентов заочного обучения)***

*Реферат* – это самостоятельная учебно-исследовательская работа обучающегося, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала должно носить проблемно-поисковый характер.

Написание реферата практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию общей и профессиональной культуры у будущего специалиста, закреплению у него специальных знаний, развитию умения самостоятельно анализировать, вести полемику.

*Содержание работы должно отражать*

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научную либо практическую значимость.

*Структура реферата:*

1. *Титульный лист.*
2. *План* (простой или развернутый с указанием страниц реферата) должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.
3. *Введение*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы
4. *Основная часть*, которая может быть разбита на главы и параграфы, содержит суть проблемы и пути ее решения,
5. *Заключение*, где формулируются выводы, оценки, предложения.
6. *Литература* указывается по правилам составления библиографических описаний.
7. *Приложения* это часть текста, которая имеет дополнительное (справочное) значение, но является необходимой для более полного освещения темы. Приложений может быть несколько. В приложения могут быть вынесены копии подлинных документов, отдельные пункты из приказов, инструкций, статистические данные по заболеваемости, ассортимент с указанием полной информации о лекарственных средствах, схемы, таблицы, карты, фотодокументы и т.д.

*Темы рефератов:*

1. Генезис и эволюция понятия "качество"
2. Стандарты и качество в Древней Греции и Древнем Риме.
3. Система контроля качества в Древнем Китае
4. Качество архитектуры в Средние века.

5. Сравнительный анализ систем управления качеством: модель Фейгенбаума; модель Эттингера-Ситтига; модель Д.Джурана и системы Форда-Тейлора
6. Практические модели и системы управления качеством в Европе
7. Практические модели и системы управления качеством в США
8. Философия Уильяма Деминга . Постулаты и цикл Э.Деминга
9. Философия Филиппа Кросби. Концепция "Zero Defect"
10. Философия Каору Исикава. Комплексное управление качеством по-японски
11. Философия Генити Тагути. "Инжиниринг качества"
12. Философия Ф.Тейлора. «Принципы научного менеджмента». Тейлоризм
13. Философия Х.Эмерсона. Историческая ценность труда «12 принципов производительности»
14. Философия Уолтера Шухарта
15. Философия Джозефа Джурана. Семь принципов для проведения революции качества
16. Философия Вильфредо Парето. Теория элит. Закон Парето
17. Философия Тома Питерса. Восемь признаков совершенных компаний. Принципы, которым следуют несовершенные компании
18. Философия Сигео Синго. История появления системы "покэ-ека"
19. История учреждения Премий в области качества
20. Состав и структура международных стандартов ИСО 9000 различных версий
21. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2015года, их назначение, структура и основные отличия от стандартов ИСО предыдущих версий
22. Этапы формирования системы управления качеством в России
23. Система «ДЖИТ» в управлении качеством
24. Экологический менеджмент. Понятие, содержание. Цель разработки стандартов серии 14000
25. Методики и концепции в области качества: «Точно во время» (Just-in-Time), «Бережливое производство» (Lean production), «Кайдзен» и «Кайрио», «Шесть сигм», «Ноль дефектов» (ZD) и пр.
26. Интегрированные системы менеджмента качества.
27. Характеристика отдельных видов систем качества: ХАСП в пищевой промышленности, QS–9000 в автомобильной и пр.
28. Современные методы менеджмента качества: бенчмаркинг, реинжиниринг, CALS – концепция, модели делового совершенства
29. Качество жизни как цель менеджмента качества. Обзор современных концепций качества жизни, индекс развития человеческого потенциала.

*Тема реферата выбирается по двум последним цифрам зачетной книжки. Если данное число превышает 29, то тема реферата выбирается по сумме двух последних цифр зачетной книжки.*

#### ***Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, в т.ч. подготовка сообщений/ докладов***

Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения по каждой теме практической работы представлены в учебно-методическом пособии по дисциплине. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).

Доклад - это публичное сообщение (устный доклад) или документ (письменный доклад), которые содержат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации.

### ***Оформление отчетов по практическим работам и подготовка к их защите***

Перечень тем практических работ указан в п. 4.2 данной рабочей учебной программы. Содержание, этапы и задания для выполнения практических работ представлены в учебно-методическом пособии по дисциплине.

### ***Прохождение теста самопроверки***

Тест для самопроверки по дисциплине размещен в электронной информационно-образовательной среде университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе. Студенты могут пройти тест самопроверки в ходе подготовки к промежуточной аттестации (зачет). Фонд тестовых заданий для самопроверки включает 30 заданий. Время тестирования 10 мин. Количество попыток - 3. Количество заданий в попытке - 10.

### ***Типовые задания теста для самопроверки***

1. Качество (по стандарту ИСО 9000:2011) – это
  - a) свойство, реально удовлетворяющее потребителей
  - b) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
  - c) соответствие параметрам, содержащимся в технической документации
  - d) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
2. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
  - a) шесть фаз
  - b) пять фаз
  - c) четыре фазы
  - d) три фазы
3. В 70-х гг. XIX в. в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея
  - a) стандартного качества
  - b) идеального качества
  - c) всеобщего качества
  - d) лучшего качества
4. ИСО - это ...
  - a) Аббревиатура Международной организации по стандартизации
  - b) Международная организация по стандартизации и греческое слово, обозначающее "равный"
  - c) Международная организация по сертификации систем качества
5. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились
  - a) в фазе отбраковки
  - b) в фазе контроля качества
  - c) в фазе управления качеством
6. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролёры) появились
  - a) в фазе отбраковки
  - b) в фазе контроля качества
  - c) в фазе управления качеством.
7. В настоящее время в развитых странах приоритетами является
  - a) качество фирмы
  - b) качество производственных процессов
  - c) качество жизни
9. Корни современного менеджмента берут свое начало в 18 веке
  - a) в Англии
  - b) в Японии
  - c) в Китае
  - d) в России
10. В каком году появилась действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000?
  - a) 1987г.

- b) 1997 г.  
 c) 2000 г.  
 d) 2007 г
11. Развитие в США статистических методов управления качеством стало серьезным толчком развития данного научного направления в ...  
 a) СССР  
 b) Японии  
 c) Франции  
 d) Китае
12. Первое применение научных методов статистического контроля качества было зафиксировано в  
 a) 1924 году  
 b) 1934 году  
 c) 1936 году  
 d) 1948 году
13. Кто первым применил статистический метод управления качеством?  
 a) Г. Тагути  
 b) Г.Ф. Додж  
 c) Э. Пирсон  
 d) Вальтер Э. Шухарт
14. Что стало серьезной причиной активизации разработок статистических методов качества в США во время второй мировой войны?  
 a) Нехватка ресурсов  
 b) Дополнительное финансирование  
 c) Конкуренция с другими странами  
 d) Научный интерес

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического занятия /наименование темы
Лекция-визуализация	Тема 1. Основные термины, определения и аспекты управления качеством	
	Тема 2. Качество в различные исторические эпохи	
	Тема 3. Философия качества	
	Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством	
	Тема 5. Идеология системы международных стандартов	
	Тема 6. Отечественный опыт управления качеством	
	Тема 7. Совершенствование системы управления качеством	
Решение практических заданий и ситуационных задач		Практическая работа № 1. Сущность категории качества и основополагающие понятия управления качеством
		Практическая работа № 2. Качество в различные исторические эпохи
Игровой практикум, работа в малых группах		Практическая работа № 3. Философия патриархов качества
Решение практических заданий и ситуационных		Практическая работа № 4. Модели управления качеством в зарубежной практике
		Практическая работа № 5. Международные

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического занятия /наименование темы
задач		стандарты менеджмента качества
		Практическая работа № 6. Отечественный опыт управления качеством
		Практическая работа № 7. Изучение инновационных технологий в управлении качества

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт).

Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (Раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине.

По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (зачет).

В ПВГУС используется рейтинговая оценка работы студентов. Максимальное количество баллов в семестре – 100. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации.

Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом пособии.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

На лекционных и практических занятиях вырабатываются умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, оформление отчетов по практическим работам и подготовку к их защите, подготовку к промежуточной аттестации (зачет).

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лекционных занятиях**

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. Лекции по дисциплине проводятся в форме лекции-визуализации.

Лекции являются обязательным видом работ для студентов. Преподаватель отмечает посещаемость студентов. В конце семестра за отсутствие пропусков без уважительной причины студент может получить до 5 баллов согласно Технологической карте (Раздел 11).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект.

В рамках текущего контроля преподаватель проверяет конспекты лекции и/или интеллект-карты, за ведение и подготовку которых можно получить до 5 баллов за контрольную точку согласно Технологической карте.

Каждое лекционное занятие начинается с экспресс-тестирования по предыдущей теме. Каждый тест включает, как правило, 3 задания, и оценивается в соответствии с технологической картой дисциплины до 3 баллов.

## **6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- фронтальное выполнение практических заданий и разбор конкретных ситуаций;
- обсуждение вопросов в аудитории;
- выступление с докладами/сообщениями;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Применение практических занятий позволяет вовлечь в активную работу всех обучающихся группы и сформировать интерес к изучению дисциплины.

Практические занятия представляют собой занятия по решению различных прикладных задач. В итоге у каждого обучающегося должен быть выработан определенный профессиональный подход к решению каждой профессиональной задачи. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения и практический опыт.

Формой проведения практических занятий по дисциплине является фронтальное выполнение практических заданий с разбором конкретных ситуаций. Метод анализа конкретных ситуаций заключается в том, что на занятии обучающиеся анализируют и решают конкретные проблемные ситуации, взятые в основном из профессиональной практики. Достоинство метода состоит в том, что в процессе анализа и решения конкретной ситуации обучающиеся обычно действуют по аналогии с реальной профессиональной практикой, т.е. опираются на свой опыт, используют в учебной аудитории те способы, средства и критерии анализа, которые были приобретены ими в процессе обучения.

За выполнение каждой практической работы и ее защиту обучающийся может получить до 4 баллов. За подготовку докладов/сообщений или рефератов - до 3 баллов.

## **6.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

- *Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены*

## **6.4. Методические указания для выполнения контрольных работ**

- *Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.*

## **6.5. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

- *Курсовая работа (проект) учебным планом не предусмотрена.*

## **6.6. Методические рекомендации студентам по подготовке к промежуточной аттестации**

Зачет является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (зачет) проводится в форме компьютерного тестирования, которое представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Максимальное количество баллов в семестре – 100 баллов. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации (зачету) в соответствии с набранными за семестр баллами.

Студентам, набравшим в ходе текущей аттестации 61 и более баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий по дисциплине, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка "зачтено".

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности заявленных результатов освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Тип контроля	Вид контроля	Количество элементов
ПК-1 ПК-8	текущий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проверка конспекта лекций и/или интеллект-карт</li> <li>– Проверка реферата</li> <li>– Выполнение и защита практических работ</li> <li>– Экспресс-тестирование по темам лекций</li> <li>– Тестирование (тест самопроверки)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Комплект тем лекционных занятий (темы №№1-7)</li> <li>– Комплект тем рефератов (29 тем)</li> <li>– Комплект практических заданий и тематик для докладов/сообщений (по практическим работам №№1-7)</li> <li>– Фонд тестовых заданий для экспресс-тестирования (3 вопроса по каждой теме лекционных занятий, по вариантам)</li> <li>– Комплект тестовых заданий (30 тестовых заданий)</li> </ul>
	промежуточная аттестация (зачет)	Компьютерный тест	Фонд тестовых заданий (100 тестовых заданий)

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Перечень обязательных видов работы студента по дисциплине включает выполнение всех форм текущего контроля, предусмотренных рабочей программой:

- посещение лекционных занятий и ведение конспекта лекций,
- подготовка докладов/сообщений на практические (семинарские) занятия;
- выполнение и защита практических работ для проверки уровня сформированности умений использования полученных знаний в выбранной области деятельности и практического опыта;
- прохождение теста самопроверки.

**Комплект тем лекционных занятий для ведения конспекта лекций и/или составления интеллект-карт.** Темы лекционных занятий (7 тем), предназначенные для ведения конспекта лекций и составления интеллект-карт, представлены в п.4.1. настоящей рабочей программы.

#### *Критерии оценивания конспекта лекций/интеллект-карт*

Показатели оценки студента	Баллы
Конспект/ интеллекты-карты составлены по плану, соблюдается логичность, последовательность изложения материала, качественное внешнее оформление. Демонстрируются полнота использования учебного материала и проработка вопросов для самостоятельного изучения по всем темам согласно рабочей учебной программы	5
Конспект/ интеллекты-карты выполнены по плану, но некоторые вопросы раскрыты не полностью, есть небольшие недочеты в работе; хорошее внешнее оформление. Демонстрируется проработка вопросов для самостоятельного изучения по всем темам согласно рабочей учебной программы	4
При выполнении конспекта/ интеллект-карт наблюдается отклонение от плана, нарушена логичность, отсутствует внутренняя логика изложения, удовлетворительное внешнее оформление. Демонстрируются использование учебного материала неполное, без проработки вопросов для самостоятельного изучения	3
Конспект есть в наличии, но не по всем темам. Представленные в конспекте темы не раскрыты, неудовлетворительное внешнее оформление. Интеллект-карты отсутствуют	2

**Темы рефератов** по дисциплине представлены в Разделе 5 (29 тем).

Рефераты, как правило, являются формой текущего контроля уровня сформированности компетенций для студентов заочного обучения, обучающихся с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

***Комплект практических заданий и тематик докладов/сообщений по практической работе.***

Студентам предлагается выполнить задания/ситуационные задачи по практическим работам №№1-7. Темы практических работ приведены в Разделе 4 (пункт 4.2).

Комплект заданий для выполнения практических работ представлен в учебно-методическом пособии по дисциплине.

При подготовке к выполнению практической работы студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад). Перечень тематик докладов/сообщений представлен в учебно-методическом пособии по дисциплине.

***Критерии и шкала оценки доклада/сообщения на практических (семинарских) занятиях***

<b>Показатели оценки</b>	<b>Баллы</b>
Качество доклада. Владение научным и специальным аппаратом, четкость выводов	1
Использование демонстрационного материала, основной и дополнительной литературы	1
Качество ответов на вопросы	1
<i>Всего баллов</i>	<b>3</b>

***Критерии оценки учебных действий обучающихся по выполнению и защите практических работ для проверки уровня сформированности умений и навыков***

<b>Показатели оценки студента</b>	<b>Баллы</b>
При выполнении заданий даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально решены практические задачи; отчет оформлен грамотно, в соответствии с требованиями; при защите работы ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение анализировать полученные результаты	4
Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; отчет оформлен в соответствии с требованиями; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с теоретическим материалом; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими	3
Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения заданий; отчет оформлен в соответствии с требованиями, но с неточностями; при защите работы на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.	2
Затрудняется при выполнении практических задач, в выполнении своей роли, работа проводится с опорой на преподавателя или других студентов. Отчет оформлен с неточностями. При защите затрудняется в ответах на вопросы.	1

***Фонд тестовых заданий для экспресс-тестирования по темам лекционных занятий.***

Экспресс-тестирование проводится в начале каждого лекционного занятия, на бумажных носителях. Время тестирования 7-10 мин. Количество заданий в тесте - 3. Примеры вариантов тестовых заданий представлены ниже.

*Примерный вариант экспресс-теста:*



Э. Деминг					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
Дж. Джуран					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
Ф. Кросби					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
К. Исикава					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
Х. Эмерсон					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
В. Шухарт					
<input type="radio"/> Фаза отбраковки	<input type="radio"/> Фаза контроля качества	<input type="radio"/> Фаза TQC	<input type="radio"/> Фаза TQM	<input type="radio"/> Фаза TQEM	
«12 принципов производительности»					
<input type="radio"/> Джуран	<input type="radio"/> Эмерсон	<input type="radio"/> Деминг	<input type="radio"/> Кросби		
Концепция «0 дефектов»					
<input type="radio"/> Джуран	<input type="radio"/> Эмерсон	<input type="radio"/> Деминг	<input type="radio"/> Кросби		
Разработал концепцию «функции потерь»					
<input type="radio"/> Джуран	<input type="radio"/> Тагути	<input type="radio"/> Деминг	<input type="radio"/> Кросби		
Диаграмма «причины — следствие»					
<input type="radio"/> Джуран	<input type="radio"/> Тагути	<input type="radio"/> Исикава	<input type="radio"/> Кросби		
Предложил программу менеджмента качества из 14 пунктов					
<input type="radio"/> Джуран	<input type="radio"/> Эмерсон	<input type="radio"/> Деминг	<input type="radio"/> Кросби		

*Критерии оценивания экспресс-тестирования для проверки уровня сформированности знаний обучающихся по темам лекционных занятий*

Показатели оценки студента	Баллы
три правильных ответа	3
два правильных ответа	2
один правильный ответ	1
нет правильных ответов	0

## **7.2. Типовые оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Промежуточная аттестация обучающихся (зачет) по дисциплине проводится в форме компьютерного тестирования, которое представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Основой для определения оценки на зачете служит объем и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Фонд тестовых заданий для промежуточной аттестации (теста) включает 100 заданий и размещен в банке вопросов в электронной информационно-образовательной среде университета <http://sdo.tolgas.ru/>, где и осуществляется тестирование.

Продолжительность тестирования: 30 минут. Количество тестовых заданий: 30.

**Типовые задания для промежуточной аттестации** с указанием контролируемых компетенций представлены ниже.

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства для промежуточной аттестации
<p><b>ПК-1</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством (ПК-1);</li> <li>– национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг) (ПК-1);</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– объяснить экономические категории качества и управления им (в историческом аспекте) (ПК-1);</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) шесть фаз</li> <li>b) пять фаз</li> <li>c) четыре фазы</li> <li>d) три фазы</li> </ol> </li> <li>2. Основоположник процессного подхода к управлению качеством <ol style="list-style-type: none"> <li>a) У. Шухарт</li> <li>b) А. Фейгенбаум</li> <li>c) Дж. Джуран</li> <li>d) Г. Форд</li> </ol> </li> <li>3. Корни современного менеджмента берут свое начало в 18 веке <ol style="list-style-type: none"> <li>a) в Англии</li> <li>b) в Японии</li> <li>c) в Китае</li> <li>d) в России</li> </ol> </li> <li>4. Что является определяющим в первых двух этапах развития систем качества: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) контроль качества продукции</li> <li>b) планирование</li> <li>c) организация</li> <li>d) мотивация</li> </ol> </li> <li>5. Какие системы управления качеством разработаны на третьем этапе развития систем качества за рубежом: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ноль дефектов</li> <li>b) бережливое производство, качества Исикавы</li> <li>c) системы на базе стандартов ИСО 9000</li> <li>d) система управления качества КАНАРСПИ</li> </ol> </li> <li>6. Основой современной философии качества может считаться программа менеджмента качества, выдвинутая Э.Демингом в ... <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 1950 году</li> <li>b) 1942 году</li> <li>c) 1992 году</li> <li>d) 1928 году</li> </ol> </li> <li>7. Одной из характерных особенностей системы качества Тейлора является <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Использование штрафов и увольнений за брак как средства мотивации сотрудников предприятия</li> <li>b) Применение контрольных карт</li> <li>c) Введение практики сертификации продукции</li> </ol> </li> <li>8. Начало применения статистических методов контроля качества труда относится <ol style="list-style-type: none"> <li>a) к 1920-м гг.</li> <li>b) к 1950-м гг.</li> <li>c) к 1970-м гг.</li> <li>d) к 1990-м гг.</li> </ol> </li> <li>9. Развитие в США статистических методов управления качеством стало серьезным толчком развития данного научного направления в ... <ol style="list-style-type: none"> <li>a) СССР</li> <li>b) Японии</li> <li>c) Франции</li> <li>d) Китае</li> </ol> </li> <li>10. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране в 1950-е годы? <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ленинградская</li> <li>b) волгоградская</li> <li>c) саратовская</li> <li>d) минская</li> <li>e) калининградская</li> </ol> </li> </ol>
<p><b>ПК-8</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности управления качеством на разных этапах исторического развития (ПК-8);</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество (по стандарту ИСО 9000:2011) – это <ol style="list-style-type: none"> <li>a) свойство, реально удовлетворяющее потребителей</li> <li>b) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением</li> <li>c) соответствие параметрам, содержащимся в технической документации</li> <li>d) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям</li> </ol> </li> <li>2. Высокое качество достигается тогда, когда в производство продукции вовлечены <ol style="list-style-type: none"> <li>a) потребители</li> <li>b) поставщики</li> </ol> </li> </ol>

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства для промежуточной аттестации
<p>– сущность основных систем управления качеством (ПК-8);</p> <p>– основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг) (ПК-8)</p> <p><b>Умеет:</b> проводить сравнительный анализ концепций управления качеством (ПК-8)</p>	<p>c) персонал d) представители всех контактных групп</p> <p>3. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби</p> <p>a) Четко определите приверженность руководства идее качества b) Измеряйте качество c) Подсчитайте стоимость качества d) Измеряйте эффективность и результативность e) Проведите «день нулевого брака»</p> <p>4. Принципы Деминга по улучшению деятельности организации в области качества:</p> <p>a) прекрати практику дешевого продукта b) устрани принцип страха, создай обстановку доверия организации c) стремление получить прибыль в короткие сроки d) текучесть среди высшего руководства</p> <p>5. Подход Деминга к управлению качеством включает четыре основные составляющие. Какие?</p> <p>a) Процессы b) Научные основы управления c) Психологию управления d) Системный подход e) Кружки качества f) Статистическое управление процессами</p> <p>6. Одной из характерных особенностей системы качества Тейлора является</p> <p>a) Использование штрафов и увольнений за брак как средства мотивации сотрудников предприятия b) Применение контрольных карт c) Введение практики сертификации продукции</p> <p>7. Что стало серьезной причиной активизации разработок статистических методов качества в США во время второй мировой войны?</p> <p>a) Нехватка ресурсов b) Дополнительное финансирование c) Конкуренция с другими странами d) Научный интерес</p> <p>8. Для семейства стандартов серии ISO 9000 принципиально важным является положение о том, что общее руководство качеством достигается через управление процессами и ...</p> <p>a) умением применять компьютерные технологии b) умением применять статистические методы c) умением применять функциональные методы управления d) умением применять методы менеджмента</p> <p>9. В чём заключается смысл функциональной модели «петля качества»?</p> <p>a) процесс управления качеством имеет циклическую структуру b) процесс управления качеством охватывает все стадии жизненного цикла товара c) процесс управления качеством целесообразно осуществлять на отдельных стадиях жизненного цикла товара</p> <p>10. В чём заключается смысл функциональной модели «спираль качества»?</p> <p>a) процесс управления качеством постоянно развивается и совершенствуется b) на определённом уровне процесс управления качеством теряет циклическую структуру c) определена «база качества» на предприятии и показано направление вектора качества d) определена «база качества» на предприятии и выработаны рекомендации по развитию систем управления качеством</p>

### 7.3. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень результатов обучения, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования результатов обучения в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждому результату обучения, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### 7.4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности результатов обучения, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### Критерии оценивания результатов обучения

*Результат обучения считается сформированным*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню сформированности результатов обучения*.

*Результат обучения считается сформированным*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню сформированности результатов обучения*.

*Результат обучения считается несформированным*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено».

Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

### *Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения*

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### *Списки основной литературы*

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Текст] : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с. : ил.
3. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") и по магистер. прогр. "Упр. качеством и конкурентоспособностью" со специализацией "Упр. качеством пром. продукции" / Г. Н. Зайцев. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2016. - 163 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=515522#>.

#### *Списки дополнительной литературы*

4. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 203 с. : ил., схем, табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>.
5. Мишин, В. М. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 464 с. : ил.

#### *Периодическая литература*

1. Система менеджмента качества: опыт и перспективы.
2. Стандарты и качество.
3. Сфера услуг: инновации и качество.

### 8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

#### *Интернет-ресурсы*

1. OPENGOST.RU [Электронный ресурс] : портал нормативных документов. – Режим доступа: <http://www.opengost.ru/iso>. - Загл. с экрана.
2. Quality.eur.ru: сайт о менеджменте качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>. - Загл. с экрана.
3. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kpms.ru>. – Загл. с экрана.
4. Мир качества [Электронный ресурс] : офиц. портал всерос. орг. качества. – Режим доступа: <http://www.mirq.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Стандарты и качество [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/>. – Загл. с экрана.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Windows XP/Vista/7	Операционная система	Проведение лекций (лекции-визуализации) Оформление практических работ
2	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений	

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

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

### 11. Примерная технологическая карта дисциплины «Эволюция качества»

кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»  
преподаватель \_\_\_\_\_, направление подготовки 27.03.02

№	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Макс. возм. кол-во баллов	Срок прохождения контрольных точек																	Зачетно-экзамен ац. сессия
					сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
<b>I</b>	<b>Обязательные:</b>																					
1.1	Посещение лекционных занятий и активная работа на лекционных занятиях	1	до 5	5																×		
1.2	Экспресс-тестирование по темам лекционных занятий	7	до 3	21	×		×		×		×		×		×							
1.3	Подготовка докладов/сообщений или рефератов	7	до 3	21		×		×		×		×		×		×						
1.4	Выполнение и защита отчета по практическим работам	7	до 4	28				×		×		×		×		×			×			
1.5	Ведение конспекта лекций; подготовка интеллект-карт	2	до 5	10									×							×		
1.6	Тест самопроверки	1	до 5																	×		
<b>II</b>	<b>Творческие:</b>																					
2.1	Подготовка докладов на конференцию, статей для публикации и т.п.	1	до 10	10															×			
	<b>Итоговый рейтинг</b>			100																		
<b>III</b>	<b>Форма контроля</b>												конт р. неде ля								зачет	

Примечание:

– оценке «удовлетворительно» соответствует сумма баллов от 61 до 69,9; «хорошо» - от 70 до 85,9; «отлично» - от 86 до 100 баллов



