

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация об аккредитованном образовательном частном учреждении высшего образования  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.03.2022 18:38:10  
Уникальный программный ключ:  
673b4df4e1ca30b0f66ad5b6399d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»

Рассмотрено и одобрено на заседании  
учебно-методического совета

Протокол № 10 от 21.06.2021

Председатель совета



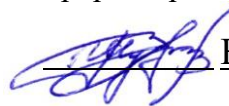
личная подпись

В.В. Шутенко

инициалы, фамилия

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе



В.В. Шутенко

личная подпись инициалы, фамилия

« 21 » июня 2021 г.

д-р экон. наук Федорова Наталья Валентиновна

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Управление качеством

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Производственный менеджмент

(наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 5 (з.е.)

Всего учебных часов: 180 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Экзамен	7	7	7

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2019

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	формирование теоретических знаний и развитие практических навыков в сфере управления качеством.
Задачи дисциплины	-уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях современной рыночной экономики; -изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации; -исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Бизнес-планирование Методы анализа данных Методы принятия управленческих решений Основы теории управления и структуры производственных систем Производственный менеджмент (по отраслям и сферам деятельности) Экономика организации (предприятия)
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Корпоративный менеджмент

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины. Степень сформированности компетенций

Компетенции/ ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
ПК10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления			
Знать	основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа менеджмента качества при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, и организационно управленческих моделей управления качеством.	знает и свободно может излагать основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа менеджмента качества при принятии управленческих решений, может классифицировать принципы и алгоритмы построения экономических, организационно управленческих моделей управления качеством.	Тест

Уметь	осуществлять выбор математических моделей организационных систем в управление качеством, анализировать их адекватность и последствия применения; владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления качеством.	владеет приемами осуществления выбора моделей организационных систем в управление качеством, с подходами к анализу их вариативности и последствия применения; способен использовать средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления качеством.	Выполнение реферата
Владеть	навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования в системе менеджмента качества; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления.	владеет в достаточном объеме навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования в системе менеджмента качества; знаком и может применять модели адаптации к конкретным задачам управления.	Кейс

#### 4.

### Структура и содержание дисциплины

#### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	Сущность понятия «качество»	Определение качества. Петля качества. «Цепная реакция» Деминга*. Различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества». Современные подходы и методы управления качеством. Значение управления качеством на современном этапе развития экономики.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
2.	Качество как соответствие стандартам	Качество и надежность. Стандартизация и качество. Качество продукции. Требования к качеству продукции. Показатели, характеризующие качество изделия. Конкурентоспособность и качество	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
3.	Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей	Качество, ценность и стоимость. Основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя. Качество и заинтересованные стороны в нем. Качество жизни	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть

4.	История управления качеством	Истоки качества. Эволюция методов обеспечения качества. «Звезда» качества. Развитие организационных схем управления качеством в 20 веке. Российский опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
5.	Основные положения концепции TQM	Сущность системы менеджмента качества. Основные положения концепции TQM. Общие и общесистемные принципы TQM. Состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
6.	Сущность и содержание сертификации продукции	Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации. Практика сертификации в России и за рубежом.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
7.	Сертификация систем менеджмента качества	Организационная структура системы сертификации. Объекты сертификационной деятельности. Порядок проведения сертификации продукции. Проверка эффективности системы менеджмента качества.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
8.	Оценка затрат на менеджмент качества	Модель текущего состояния качества. Классификация затрат на качество. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Тагути	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
9.	Инструменты и методы управления качеством	Структурирование функции качества. Анализ последствий и причин отказов (FMEA – анализ). Статистические методы управления качеством. ABC – метод.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть

10.	Реинжиниринг бизнес-процессов	Модель динамики корпоративного менеджмента. Основные положения реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы проекта по реинжинирингу, состав рабочей группы. Принципы и последствия реинжиниринга бизнес-процессов. Примеры успешного реинжиниринга	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
11.	Реструктуризация предприятий и компаний	Сущность проекта реструктуризации. Жизненный цикл проекта реструктуризации. Модель реализации проекта реструктуризации. Иерархия задач реструктуризации предприятий. Программа работ по реализации проекта реформирования компаний. Стратегии адаптации фирм к изменениям во внешней среде. Типовая программа сокращения затрат. Схема управления проектом реструктуризации	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть
12.	Управление персоналом на принципах TQM	Система мотивации. Факторы мотивации. Этапы развития системы мотивации. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации и аттестация кадров. Управление знаниями	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5	ПК10 Знать ПК10 Уметь ПК10 Владеть

### Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 7 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	5	2	0	3	7
2.	4	1	0	3	8
3.	4	1	0	3	8
4.	5	2	0	3	7
5.	5	2	0	3	7
6.	4	1	0	3	8
7.	4	1	0	3	8
8.	5	2	0	3	7
9.	5	2	0	3	7
10.	5	2	0	3	7
11.	4	1	0	3	8
12.	4	1	0	3	8
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0

Итого	58	18	0	36	122
-------	----	----	---	----	-----

**Форма обучения: очно-заочная, 7 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	4	2	0	2	8
2.	4	2	0	2	8
3.	4	2	0	2	8
4.	4	2	0	2	8
5.	5	3	0	2	7
6.	5	3	0	2	7
7.	4	2	0	2	8
8.	5	2	0	3	7
9.	5	2	0	3	7
10.	4	2	0	2	8
11.	4	2	0	2	8
12.	4	2	0	2	8
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	56	26	0	26	124

**Форма обучения: заочная, 7 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	11
2.	2	1	0	1	10
3.	2	1	0	1	10
4.	1	0	0	1	11
5.	1	1	0	0	10
6.	2	1	0	1	10
7.	1	1	0	0	11
8.	1	0	0	1	11
9.	1	1	0	0	11
10.	1	1	0	0	11
11.	1	0	0	1	11
12.	1	0	0	1	11
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0

Итого	20	8	0	8	160
-------	----	---	---	---	-----

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

### Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

### Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

### Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

### Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены

все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

## **6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины**

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

### **Тест для формирования «Знать» компетенции ПК10**

Вопрос №1 .

За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

*Варианты ответов:*

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога
4. Финансовый

Вопрос №2 .

Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

*Варианты ответов:*

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

Вопрос №3 .

При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Точность измерения
2. достоверность
3. трудоемкость операции измерения
4. стоимость
5. нет правильного ответа

Вопрос №4 .

Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

Вопрос №5 .

Работу по улучшению качества осуществляют:

*Варианты ответов:*



1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ПК10

1. Влияние инфраструктуры и производственной среды организации на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала.
2. Сравнительный анализ затрат на качество и финансовых результатов фирмы в условиях функционирования системы менеджмента качества.
3. Содержание понятия «управление процессом». Бизнес-процессы фирмы.
4. Качество бизнес-планирования деятельности фирмы – залог качества будущей продукции.
5. Управление качеством на этапе заключения контрактов.
6. Программа контроля качества продукции.
7. Управление качеством исследований и разработок.
8. Управление качеством технологических процессов.
9. Управление качеством закупок.
10. Оптимизация выбора поставщиков – важнейшая задача управления качеством закупок.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ПК10

1. Управление качеством погрузочно-разгрузочных работ и работ по упаковке, хранению, консервации и поставке продукции.

2. Управление качеством контрольно-измерительного оборудования.
3. Измерение и мониторинг работы системы менеджмента качества, процессов и продукции как основа информационной поддержки результативного менеджмента.
4. Выработка корректирующих и предупреждающих решений для устранения причин несоответствий в системе менеджмента качества.
5. Использование методологии самооценки для определения степени развития системы менеджмента качества.
6. Сертификация систем качества и производств.
7. Сущность и основное содержание Закона РФ «О защите прав потребителей».
8. Сертифицированная система менеджмента качества – путь к победе в конкурентной борьбе на внутреннем и международном рынках.
9. Оценка затрат на качество.
10. Схемы и процедуры сертификации.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ПК10

1. Основные группы понятий и нормативные определения «качества» и «системы менеджмента качества» по международному стандарту ИСО 9000:2000.
2. Различия между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.
3. Структура и основное содержание закона РФ «О техническом регулировании».
4. Международные организации по стандартизации. ИСО, ИСО/ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества».
5. Структура и содержание закона РФ «Об обеспечении единства измерений».
6. Принципы менеджмента качества по международному стандарту ИСО 9000:2000.
7. «Процессный подход» – основной принцип современных систем менеджмента качества.
8. Статистические методы управления качеством.
9. Проверки и анализ системы менеджмента качества.
10. Роль руководства фирмы при разработке и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ПК10

1. Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества.
2. Структура команды проекта по разработке системы менеджмента качества в фирме.
3. Совершенствование организационной структуры фирмы в процессе разработки системы менеджмента качества.
4. Виды и роль документации, применяемой в системах менеджмента качества.
5. Управление документацией в системах менеджмента качества.
6. Разработка политики фирмы в области качества.
7. Управление несоответствиями – гарантия предотвращения поставки или дальнейшего использования несоответствующей установленным требованиям продукции.
8. Руководство по качеству – основной документ системы менеджмента качества.
9. Процедуры системы менеджмента качества.
10. Обеспечение необходимого уровня компетентности, квалификации, профессиональной подготовки работников – важнейший элемент политики фирмы в области качества.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа

Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Кейс для формирования «Владеть» компетенции ПК10

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

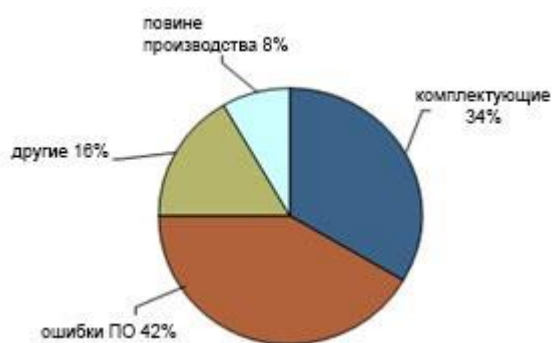
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации — по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации — все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании — единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и

вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы для решения:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

## **Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### *Тема 1. Сущность понятия «качество»*

1. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству.
2. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM).
3. Сущность качества и управления качеством.

### *Тема 2. Качество как соответствие стандартам*

4. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя.
5. Показатели качества продукции.
6. Параметры качества.

### *Тема 3. Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей*

7. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя.
8. Управление комплексным качеством.
9. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.

### *Тема 4. История управления качеством*

10. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
11. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
12. Документирование систем менеджмента качества.
13. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС УКП).

### *Тема 5. Основные положения концепции TQM*

14. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.
15. Поставщики и потребители в системе TQM.
16. Концепция человеческого фактора в TQM.
17. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.
18. Применение международных стандартов качества в России

### *Тема 6. Сущность и содержание сертификации продукции*

19. Госстандарт и его функции и полномочия.
20. Понятие и методы сертификации продукции.
21. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
22. Качество как критерий деятельности предприятия.
23. Основные положения управления качеством.
24. Статистические методы управления качеством.
25. Планирование управления качеством.
26. Экономика управления качеством.

### *Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества*

27. Аудит систем качества.
28. Концепция всеобщего управления качеством.
29. Основные принципы и методы управления качеством.
30. Статистические методы управления качеством.
31. Сфера приложения методов управления качеством.

### *Тема 8. Оценка затрат на менеджмент качества*

32. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
33. Международные организации в области стандартизации и управления качеством.
34. Назначение и общая структура стандартов.

### *Тема 9. Инструменты и методы управления качеством*

35. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
36. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
37. Документирование систем менеджмента качества.

## Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов

38. Экономика управления качеством.
39. Документирование системы менеджмента качества.
40. Стандарты ИСО в России.
41. Аудит систем качества

## Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний

42. Документирование систем менеджмента качества.
43. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции.
44. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством.
45. Понятие и цели стандартизации.

## Тема 12. Управление персоналом на принципах TQM

46. Экономика управления качеством.
47. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
48. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.
49. Применение международных стандартов качества в России

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимы несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

## 7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное программно-информационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li><li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li><li>3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение)</li><li>4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li><li>5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li><li>6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li></ol>
----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Материально-техническое обеспечение	<p>Лекции:</p> <p>2.11 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>48 посадочных места,</p> <p>Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели,</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),</p> <p>Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),</p> <p>Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),</p> <p>Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).</p> <p>Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)</p> <p>Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)</p> <p>Практические занятия (Семинары):</p> <p>2.4 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>32 посадочных мест,</p> <p>Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели,</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,</li> <li>- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),</p> <p>Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),</p> <p>Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),</p> <p>Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).</p>



	<p>Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)          Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)          Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль:          2.6 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,          26 посадочных мест,          Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:          - комплекты учебной мебели,          - демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,          - класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА</p> <p>Программное обеспечение:          Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),          Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),          Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),          Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).</p> <p>Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)          Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)          Промежуточная аттестация:          2.11 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации          48 посадочных места,          Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:          - комплекты учебной мебели,          - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер          - учебно-наглядные пособия</p> <p>Программное обеспечение:          Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),          Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),          Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),          Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).</p> <p>Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)          Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Агарков А.П.	Управление качеством	Дашков и К	2019	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85643.html">http://www.iprbookshop.ru/85643.html</a>	по логину и паролю

9.1.2	Михеева Е.Н. Сероштан М.В.	Управление качеством	Дашков и К	2018	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/60534.html">http://www. iprbookshop.ru /60534.html</a>	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Мухамеджанова О.Г. Ермаков А.С.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ	2018	практикум	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/76893.html">http://www. iprbookshop.ru /76893.html</a>	по логину и паролю
9.2.2	Фрейдина Е.В. Тропин А.А.	Управление качеством	Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2017	практикум	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/87198.html">http://www. iprbookshop.ru /87198.html</a>	по логину и паролю
9.2.3	Аржаубаев К.Е.	Квалиметрия и статистические методы управления качеством	Нур-Принт	2017	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69111.html">http://www. iprbookshop.ru /69111.html</a>	по логину и паролю
9.2.4	Сатаева Д.М. Крайнова О.В.	Стандарты организации в системе управления качеством	Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71590.html">http://www. iprbookshop.ru /71590.html</a>	по логину и паролю
9.2.5	Николаев М.И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа	2020	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/89446.html">http://www. iprbookshop.ru /89446.html</a>	по логину и паролю

## **9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;

педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;

печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;

обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.