

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Воронежский государственный архитектурно-строительный университет

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭМИТ

_____ С.А. Баркалов

« ____ » _____ 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки (специальность)
27.03.03 «Системный анализ и управление»

Профиль (Специализация) **«нет»** _____

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр _____

Нормативный срок обучения 4 _____

Форма обучения очная _____

Автор программы к.т.н., доц. Т.А. Аверина

Программа обсуждена на заседании кафедры управления строительством
« ____ » августа 2015 года Протокол № _____

Зав. кафедрой д.т.н., проф. _____ С.А. Баркалов

Воронеж 2015

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является формирование у будущих менеджеров современного подхода к управлению качеством на предприятии, методах и инструментах, осуществляющих политику качества, как на уровне предприятий, так и в любой сфере управления.

1.2. Задачи освоения дисциплины

формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а так же умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Дисциплина «Управление качеством» относится к базовой части профессионального цикла учебного плана.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения данной дисциплины.

Изучение дисциплины «Управление качеством» требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам:

Математика: основы математического анализа, линейной алгебры,

Менеджмент: основополагающие теории и принципы управления.

Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей для «Метрология, стандартизация, сертификация», «Управление проектами», «Основы технологии строительства и организация строительного производства».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие профессиональные и общепрофессиональные компетенции (ПК, ОПК):

- способностью применять принципы оценки, контроля и менеджмента качества (ОПК-4).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия дисциплины;
- принципы менеджмента качества;
- основные документы в области управления качеством;
- основные виды затрат на качество;
- основные положения сертификации продукции и систем качества
- стандарты национальные и международные в области качества;
- статистические методы контроля качества.

Уметь:

- идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг;
- использовать процессный подход в управлении качеством;
- применять статистические методы контроля качества

- разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций.

Иметь навыки:

логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа (из них: 72 часа аудиторной нагрузки – 18 часов лекции, 54 часа практических занятий; 72 часа – самостоятельной работы).

Она рассчитана на изучение в течение одного семестра (5), включает лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для контроля уровня сформированности компетенций, качества знаний, умений и навыков, стимулирования самостоятельной работы студентов применяется рейтинговая система оценки уровня освоения учебной дисциплины.

Содержание дисциплины «Управление качеством» разделено на тринадцать тематических модулей, по окончании изучения которых осуществляется текущий контроль усвоения учебного материала. В течение семестра проводятся модульно-рейтинговые мероприятия.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Аудиторные занятия (всего)	144/-	144/-			
В том числе:					
Лекции	18/-	18/-			
Практические занятия (ПЗ)	54/-	54/-			
Лабораторные работы (ЛР)	-/-	-/-			
Самостоятельная работа (всего)	72/-	72/-			
В том числе:					
Курсовой проект	-/-	-/-			
Контрольная работа	-/-	-/-			
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачО/-	зачО/ -			
Общая трудоемкость	часа	144	144		
	зач. ед.	4	4		

Примечание: здесь и далее числитель – очная/знаменатель – заочная формы обучения.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Основные понятия в управлении качеством	Определение качества и показатели качества. Качество как объект управления. Эволюция понятия качество.
2	Принципы менеджмента качества	Ориентация организации на потребителя. Ведущая роль руководства. Акцент на процесс. Непрерывное улучшение. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех сотрудников. Базирование решений только на фактах. Системный подход к управлению. Создание взаимовыгодных отношений с поставщиками. Стратегическое планирование.
3	Опыт управления качеством в России и за рубежом	Отечественный опыт управления качеством. Американский и японский опыт.
4	«Петля качества»	Система качества в «петле качества» - планирование, управление, обеспечение и улучшение качества.
5	Моделирование структуры процессов системы менеджмента качества	Основные понятия процессного подхода. Выделение и оптимизация процессов.
6	Системный подход в управлении качеством	Система сбалансированных показателей. Выбор категорий данных для системы показателей.
7	Системы управления качеством	КАЙЗЕН, КАЙРИО, TQM, ДЖИТ
8	Методы управления качеством	QFD, FMEA, реинжиниринг, кружки качества, бенчмаркинг, самооценка и др. Сферы приложения методов по управлению качеством.
9	Управление затратами на обеспечение качества	Виды затрат на качество. Конформные и неконформные затраты.
10	Статистические методы контроля качества	Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Метод стратификации. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Контрольные карты.
11	Международные стандарты качества	История создания стандартов качества. Стандарты серии ИСО 9000.
12	Сертификация систем управления качеством	Понятие, основные принципы и функции сертификации. Цели осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Схемы проведения сертификации. Процесс сертификации систем качества и производств.
13	Квалиметрия в управлении качеством	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Сущность измерения качества в квалиметрии.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	«Метрология, стандартизация, сертификация»	+	+			+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	«Управление проектами»	+	+		+	+		+	+	+				+
3	«Основы технологии строительства и организация строительного производства»	+	+	+		+					+	+		

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего час.
1	Основные понятия в управлении качеством	2	4		5	11
2	Принципы менеджмента качества	1	5		5	11
3	Опыт управления качеством в России и за рубежом	2	4		6	12
4	«Петля качества»	1	4		5	10
5	Моделирование структуры процессов системы менеджмента качества	2	4		6	12
6	Системный подход в управлении качеством	2	4		5	11
7	Системы управления качеством	1	4		6	11
8	Методы управления качеством	2	4		6	12
9	Управление затратами на обеспечение качества	1	4		5	10
10	Статистические методы контроля качества	1	5		6	12
11	Международные стандарты качества	1	4		6	11
12	Сертификация систем управления качеством	1	4		5	10
13	Квалиметрия в управлении качеством	1	4		6	11

6. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

Не предусмотрено учебным планом.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
1	Основные понятия в управлении качеством	Основные понятия в управлении качеством. Параметры качества продуктов и услуг. Разбор конкретных примеров.	4
2	Принципы менеджмента качества	Принципы менеджмента качества. Политика организации в области качества.	5
3	Опыт управления качеством в России и за рубежом	Анализ опыта управления качеством в России и за рубежом.	4
4	«Петля качества»	«Петля качества». Матрица ответственности.	4
5	Моделирование структуры процессов системы менеджмента качества	Работа с бизнес-процессами (выделение и оптимизация).	4
6	Системный подход в управлении качеством	Системный подход в управлении качеством. Системы управления качеством. Руководство по качеству. Шесть обязательных процедур.	4
7	Системы управления качеством	Тест по пройденному материалу.	4
8	Методы управления качеством	Разбор практических ситуаций применения различных методов управления качеством.	4
9	Управление затратами на обеспечение качества	Расчет и оптимизация затрат на качество	4
10	Статистические методы контроля качества	Статистические методы контроля качества (с использованием MS Excel). Методы описательной статистики. Проверка статистических гипотез. Регрессионный анализ. Контрольная карта «Шухарта». Самостоятельная работа по пройденному материалу.	5
11	Международные стандарты качества	Практика внедрения стандартов серии ИСО 9000.	4
12	Сертификация систем управления качеством	«За» и «против» сертификации систем качества.	4
13	Квалиметрия в управлении качеством	Расчет математических коэффициентов в управлении качеством. Тест по пройденному материалу.	4

Темы, разделы дисциплины	Количество часов (зачетных единиц)	1	Общее количество компетенций
Основные понятия в управлении качеством		ОПК 4	1
Принципы менеджмента качества		ОПК 4	1
Опыт управления качеством в России и за рубежом		ОПК 4	1
«Петля качества»		ОПК 4	1
Моделирование структуры процессов системы менеджмента качества			0
Системный подход в управлении качеством			0
Системы управления качеством			0
Методы управления качеством		ОПК 4	1
Управление затратами на обеспечение качества		ОПК 4	1
Статистические методы контроля качества		ОПК 4	1
Международные стандарты качества		ОПК 4	1
Сертификация систем управления качеством			0
Квалиметрия в управлении качеством		ОПК 4	1

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

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

№ п/п	Компетенция (общекультурная – ОК; профессиональная - ПК)	Форма контроля	семестр
1	способностью применять принципы оценки, контроля и менеджмента качества (ОПК-4);	Тестирование (Т) Зачет с оценкой	5

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

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Форма контроля					
		РГР	КЛ	КР/КП	Т	Зачет с оценкой	Экзамен
Знает	- основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)				+	+	
Умеет	- идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)				+	+	
Владеет	навыками логически верного и				+	+	

	обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)						
--	---	--	--	--	--	--	--

7.2.1. Этап текущего контроля знаний

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по пятибалльной шкале с оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно»;
- «не аттестован».

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	- основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)	отлично	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные Т на оценки «отлично».
Умеет	- идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)		
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	- основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области	хорошо	Полное или частичное

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)		посещение лекционных и практических занятий. Выполненные Т на оценки «хорошо».
Умеет	- идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)		
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	- основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)		Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Удовлетворительное выполненные Т.
Умеет	- идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)	удовлетворительно	
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)	неудовлетворительно	Частичное посещение лекционных и практических занятий. Неудовлетворительно выполненные Т.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)		
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)	не аттестован	Непосещение лекционных и практических занятий. Невыполненные Т.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)		
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		

7.2.2. Этап промежуточного контроля знаний

В пятом семестре результаты промежуточного контроля знаний зачет с оценкой оцениваются по четырехбалльной шкале с оценками: «отлично»; «хорошо»; «удовлетворительно»; «не удовлетворительно».

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4) 	отлично	Студент демонстрирует полное понимание заданий. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4) 		
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; 	хорошо	Студент

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4) 		демонстрирует значительное понимание заданий. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества <p>разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)</p>		
Владеет	<p>навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)</p>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4) 		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества <p>разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)</p>	удовлетворительно	Студент демонстрирует частичное понимание заданий. Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены.
Владеет	<p>навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях</p>		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия дисциплины; - принципы менеджмента качества; - основные документы в области управления качеством; - основные виды затрат на качество; - основные положения сертификации продукции и систем качества стандарты национальные и международные в области качества; - статистические методы контроля качества (ОПК-4)	неудовлетворительно	Студент демонстрирует небольшое понимание заданий. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать показатели качества изделий и/или услуг; - использовать процессный подход в управлении качеством; - применять статистические методы контроля качества разрабатывать концепции управления качеством для конкретных предприятий и организаций (ОПК-4)		Студент демонстрирует непонимание заданий.
Владеет	навыками логически верного и обоснованного принятия решений в сфере управления качеством в условиях динамичной внешней среды на основе анализа и интерпретации информации полученной из различных источников (ОПК-4)		У студента нет ответа. Не было попытки выполнить задание.

7.3. Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.3.1. Примерная тематика РГР

Не предусмотрено учебным планом

7.3.2. Примерная тематика и содержание КР

Не предусмотрено учебным планом

7.3.3. Вопросы для коллоквиумов

Не предусмотрены учебным планом

7.3.4. Задания для тестирования

Тесты

Выберите верное утверждение.

1. Инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации –
 - А) контрольный листок;
 - Б) контрольные карты;
 - В) гистограмма;
 - Г) диаграмма Парето.
2. Инструмент, позволяющий зрительно оценить закон распределения статистических данных -
 - А) контрольный листок;
 - Б) контрольные карты;
 - В) гистограмма;
 - Г) диаграмма Исикавы.
3. Инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами соответствующих переменных –
 - А) контрольный листок;
 - Б) контрольные карты;
 - В) диаграмма разброса;
 - Г) диаграмма Исикавы.
4. Инструмент, позволяющий провести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе –
 - А) стратификация данных;
 - Б) контрольные карты;
 - В) диаграмма разброса;
 - Г) диаграмма Парето.
5. Инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать –
 - А) стратификация данных;
 - Б) контрольные карты;
 - В) диаграмма Исикавы;
 - Г) диаграмма Парето.
6. Инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие) -
 - А) стратификация данных;
 - Б) контрольные карты;
 - В) диаграмма Исикавы;
 - Г) диаграмма Парето.
7. Инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него (с помощью соответствующей обратной связи), предупреждая его отклонения от предъявляемых к процессу требований -
 - А) контрольный листок;
 - Б) контрольные карты;
 - В) гистограмма;
 - Г) диаграмма Парето.
8. Основным параметрам качества изделий являются:
 - А) функциональные характеристики и надежность;
 - Б) долговечность;
 - В) бездефектность;
 - Г) все вышеперечисленное.
9. Основными показателями качества услуг, с точки зрения потребителя, являются:
 - А) окружающая среда, психологические свойства;
 - Б) надежность, доступность, гарантия;
 - В) вежливость, отзывчивость, коммуникабельность;

- Г) все вышеперечисленное.
10. Для каких компаний характерны следующие действия - основные изменения вносят перед массовым выпуском, за счет чего остается много недоработок, которые потом устраняются через некоторое время после начала выпуска
- А) американских;
 - Б) японских;
 - В) американских и японских;
 - Г) верного ответа нет.
11. Чем раньше будут скорректированы закладываемые в продукт параметры качества, тем меньше времени и средств потребуется для получения конечного продукта с заданными параметрами качества
- А) меньше времени и средств потребуется для получения конечного продукта с заданными параметрами качества;
 - Б) больше меньше времени и средств потребуется для получения конечного продукта с заданными параметрами качества;
 - В) время корректировки не имеет значения;
 - Г) верного ответа нет.
12. Качество разработок будет тем выше, чем
- А) больше корректировок оно будет претерпевать в результате последующего сравнения ценностей реального продукта и ожиданий потребителя;
 - Б) меньше корректировок оно будет претерпевать в результате последующего сравнения ценностей реального продукта и ожиданий потребителя;
 - В) количество корректировок не имеет значения;
 - Г) верного ответа нет.
13. Качество процесса производства в огромной степени определяется
- А) качеством этапа планирования;
 - Б) качеством этапа разработки;
 - В) качеством этапа эксплуатации;
 - Г) качеством после продажного обслуживания.
14. Для того, чтобы та или иная спроектированная и документированная система качества, включающая управление процессами, заработала, нужно:
- А) использовать средства мотивации для персонала и обучать его как по профессиональным вопросам, так и по вопросам менеджмента качества;
 - Б) выстроить правильные отношения с потребителями;
 - В) научиться так управлять поставщиками, чтобы вовремя получать от них необходимую продукцию заранее установленного качества;
 - Г) все вышеперечисленное.
15. В истории развития документированных систем качества, мотивации, обучения и партнерских отношений первой звездой (первым этапом) качества является
- А) статистическая система управления качеством;
 - Б) система Тейлора (техническая документация);
 - В) качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих;
 - Г) всеобщее управление качеством.
16. В истории развития документированных систем качества, мотивации, обучения и партнерских отношений второй звездой (вторым этапом) качества является
- А) система Тейлора (техническая документация);
 - Б) всеобщее управление качеством;
 - В) статистическая система управления качеством;
 - Г) качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих.

17. В истории развития документированных систем качества, мотивации, обучения и партнерских отношений третьей звездой (третьим этапом) качества является
- А) всеобщее управление качеством;
 - Б) статистическая система управления качеством;
 - В) качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих;
 - Г) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих.
18. В истории развития документированных систем качества, мотивации, обучения и партнерских отношений четвертой звездой (четвертым этапом) качества является
- А) система Тейлора (техническая документация);
 - Б) всеобщее управление качеством;
 - В) качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих;
 - Г) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих.
19. В истории развития документированных систем качества, мотивации, обучения и партнерских отношений пятой звездой (пятым этапом) качества является
- А) система Тейлора (техническая документация);
 - Б) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих;
 - В) всеобщее управление качеством;
 - Г) качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих.
20. Система менеджмента качества (СМК) –
- А) набор средств, обеспечивающих уверенность в том, что все требования потребителей будут удовлетворены;
 - Б) метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение запросов потребителей достижение целей долгосрочного предпринимательского успеха и выгоды для всех работников организации в целом;
 - В) одна из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для развития человека и общества;
 - Г) верного ответа нет.
21. Менеджмент качества -
- А) набор средств, обеспечивающих уверенность в том, что все требования потребителей будут удовлетворены;
 - Б) метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение запросов потребителей достижение целей долгосрочного предпринимательского успеха и выгоды для всех работников организации в целом;
 - В) одна из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для развития человека и общества;
 - Г) верного ответа нет.
22. К принципам СМК не относится
- А) Ориентация на потребителя;
 - Б) Функциональный подход;
 - Б) Лидирующая роль руководства;
 - Г) Вовлечение работников.
23. К принципам СМК не относится
- А) Ориентация на потребителя;
 - Б) Непрерывное улучшение;

- В) Подход к принятию решений на основе предположений;
 - Г) Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
24. К принципам СМК не относится
- А) Функциональный подход;
 - Б) Процессный подход;
 - В) Системный подход к менеджменту;
 - Г) Подход к принятию решений на основе фактов.
25. По опыту американских коммерческих и некоммерческих организаций, какие из ниже перечисленных совокупных признаков и требований обеспечивают успешность процесса стратегического планирования
- А) Стратегическое планирование должно включать в себя ориентацию на будущее и сосредоточение усилий на ожидаемом будущем;
 - Б) Стратегическое планирование должно быть основано на полном анализе предсказанных или прогнозируемых тенденций и сценариев возможных альтернативных будущих процессов, а также на анализе внутренних и внешних условий работы организации;
 - В) Стратегическое планирование должно быть гибким и ориентированным на достижение больших целей и должно создавать систему для достижения конкурентоспособного преимущества, анализируя внутренние условия работы организации и ее потенциал;
 - Г) Все вышеперечисленные.
26. Ценности –
- А) искусство руководства какой-то деятельностью, общий план ведения деятельности, исходя из баланса сил, препятствующих и способствующих достижению целевой функции;
 - Б) конечный результат, который организация собирается достичь;
 - В) представление организации о том, какой она должна стать через продолжительный (10-15 лет) период времени;
 - Г) убеждения и взгляды, разделяемые работниками организации.
27. Стратегия –
- А) искусство руководства какой-то деятельностью, общий план ведения деятельности, исходя из баланса сил, препятствующих и способствующих достижению целевой функции;
 - Б) конечный результат, который организация собирается достичь;
 - В) представление организации о том, какой она должна стать через продолжительный (10-15 лет) период времени;
 - Г) убеждения и взгляды, разделяемые работниками организации.
28. Видение –
- А) искусство руководства какой-то деятельностью, общий план ведения деятельности, исходя из баланса сил, препятствующих и способствующих достижению целевой функции;
 - Б) конечный результат, который организация собирается достичь;
 - В) представление организации о том, какой она должна стать через продолжительный (10-15 лет) период времени;
 - Г) убеждения и взгляды, разделяемые работниками организации.
29. Принцип непрерывного совершенствования путем вовлечения всех сотрудников
- А) КАЙРИО;
 - Б) КАЙЗЕН;
 - В) QFD;
 - Г) верного ответа нет.
30. Известный американский экономист Дж. К. Гэлбрейт выделил следующие основные методы мотивации:

- А) принуждение и вознаграждение;
 - Б) солидарность и отождествление;
 - В) приспособление;
 - Г) все вышеперечисленное.
31. Развертывание функции качества представляет собой
- А) основу, помогающую организациям быстро добиваться реализации стратегии путем перевода видения и стратегии в набор оперативных целей, которые могут направлять поведение сотрудников и как следствие повышать эффективность работы;
 - Б) одну из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для развития человека и общества;
 - В) технологию проектирования изделий, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и параметрам процессов их производств;
 - Г) верного ответа нет.
32. Система сбалансированных показателей –
- А) основу, помогающую организациям быстро добиваться реализации стратегии путем перевода видения и стратегии в набор оперативных целей, которые могут направлять поведение сотрудников и как следствие повышать эффективность работы;
 - Б) одну из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для развития человека и общества;
 - В) технологию проектирования изделий, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и параметрам процессов их производств;
 - Г) верного ответа нет.
33. В философии TQM отношение к методу принуждения
- А) положительное;
 - Б) отрицательное;
 - В) нейтральное;
 - Г) верного ответа нет.
34. Процессы, проходящие через несколько подразделений организации или через всю организацию называются
- А) функциями;
 - Б) сквозными или межфункциональными;
 - В) вспомогательными;
 - Г) верного ответа нет.
35. Неотъемлемыми составляющими бизнес-процесса являются
- А) вход и выход;
 - Б) ресурс;
 - В) владелец;
 - Г) все вышеперечисленное.
36. Материальный или информационный объект, постоянно используемый для выполнения процесса, но не являющийся входом процесса–
- А) выход;
 - Б) ресурс;
 - В) владелец;
 - Г) верного ответа нет.
37. Что представляют собой «кружки качества»?
- А) неформальное объединение работников предприятия с целью совместного изучения и обсуждения вопросов в области качества;

- Б) неформальное объединение предприятий с целью совместного решения задач в области качества;
В) А и Б верно;
Г) верного ответа нет.
38. Затраты, понесенные вне организации, когда оговоренный уровень качества не достигнут, т.е. после того, как продукт был продан называются
А) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
Б) затраты на контроль;
В) внутренние затраты на дефект;
Г) внешние затраты на дефект.
39. В соответствии с международным стандартом ИСО объектом может быть
А) Деятельность, процесс или продукция (результат деятельности или процессов), которая может быть материальной (в виде материального продукта), или нематериальной (например, информация или понятия), или комбинацией из них;
Б) деятельность организации, системы или отдельного лица;
В) любая комбинация из перечисленного в А) и Б).
Г) Все вышеперечисленное.
40. Минимальные затраты при выполнении процесса в соответствии с техническими условиями -
А) конформные затраты;
Б) неконформные затраты;
В) совокупность конформных и неконформных затрат;
Г) верного ответа нет.
41. Затраты на обслуживание, калибровку и поверку измерительного оборудования; консультации; курсы обучения относят к
А) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
Б) затраты на контроль;
В) внутренние затраты на дефект;
Г) внешние затраты на дефект.
42. Оплату труда связанную с возвратом, накладные расходы; оплату труда связанного с исправлениями относят к
А) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
Б) затраты на контроль;
В) внутренние затраты на дефект;
Г) внешние затраты на дефект.
43. Оплату труда, накладные расходы и прочие издержки, связанные с исследованием причин недовольств и жалоб потребителей относят к
А) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
Б) затраты на контроль;
В) внутренние затраты на дефект;
Г) внешние затраты на дефект.
44. Процесс, назначение которого - создание основных продуктов, называется
А) основным;
Б) вспомогательным;
В) процессом управления;
Г) верного ответа нет.
45. Политика в области качества –
А) это совокупность принципов, которыми стабильно руководствуются организации в процессе их движения от исходного состояния к идеальному проекту, определяемому миссией организации;
Б) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;
В) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

- Г) верного ответа нет.
46. Руководство по качеству –
- А) это совокупность принципов, которыми стабильно руководствуются организации в процессе их движения от исходного состояния к идеальному проекту, определяемому миссией организации;
 - Б) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;
 - В) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
 - Г) верного ответа нет.
47. Сколько обязательных процедур организации необходимо разработать в соответствии со стандартом ИСО 9001:2000 (ИСО 9001:2008) ?
- А) две;
 - Б) четыре;
 - В) шесть;
 - Г) восемь.
48. Какая процедура, которая регламентирует порядок обращения с документальными свидетельствами работы системы качества?
- А) Процедура управления документацией;
 - Б) Процедура управления записями о качестве;
 - В) Процедура управления несоответствующей продукцией;
 - Г) Процедура проведения внутренних аудитов.
49. Какая процедура, определяет, кто и как должен действовать, если в ходе работы организации возникли несоответствия?
- А) Процедура управления документацией;
 - Б) Процедура проведения корректирующих действий;
 - В) Процедура управления несоответствующей продукцией;
 - Г) Процедура проведения внутренних аудитов.
50. Затраты, связанные с какой-либо деятельностью, которая снижает или полностью предотвращает возможность появления дефектов или потерь называются
- А) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
 - Б) затраты на контроль;
 - В) внутренние затраты на дефект;
 - Г) внешние затраты на дефект.

7.3.5. Вопросы для зачета

1. Определение качества и показатели качества. Качество как объект управления.
2. История управления качеством.
3. Принципы менеджмента качества
4. Отечественный опыт управления качеством.
5. Американский опыт управления качеством.
6. Японский опыт управления качеством.
7. Немецкий опыт управления качеством.
8. Система качества в «петле качества» - планирование, управление, обеспечение и улучшение качества.
9. "Спираль качества".
10. КАЙЗЕН и КАЙРИО.
11. TQM и ДЖИТ.
12. Виды затрат на качество. Конформные и неконформные затраты.
13. Методы управления качеством.
14. Сферы приложения методов по управлению качеством.
15. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса.
16. Метод стратификации. Диаграмма Парето.
17. Причинно-следственная диаграмма. Контрольные карты.

18. История создания стандартов качества.
19. Стандарты ИСО 9000.
20. Понятие, основные принципы и функции сертификации. Цели осуществления сертификации.
21. Обязательная и добровольная сертификация. Схемы проведения сертификации.
22. Процесс сертификации систем качества и производств.
23. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
24. Сущность измерения качества в квалиметрии. Показатели качества продукции.
25. Система сбалансированных показателей. Выбор категорий данных для системы показателей.

7.3.6. Вопросы для экзамена

Не предусмотрено учебным планом.

7.3.7. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Основные понятия в управлении качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
2	Принципы менеджмента качества	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
3	Опыт управления качеством в России и за рубежом	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой Экзамен
4	«Петля качества»	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
5	Моделирование структуры процессов системы менеджмента качества	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой Экзамен
6	Системный подход в управлении качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
7	Системы управления качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
8	Методы управления качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
9	Управление затратами на обеспечение качества	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
10	Статистические методы контроля качества	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
11	Международные стандарты качества	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
12	Сертификация систем управления качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой
13	Квалиметрия в управлении качеством	ОПК-4	Тестирование (Т) Зачет с оценкой

7.4. Порядок процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на этапе промежуточного контроля знаний

При проведении устного экзамена (зачета) обучающемуся предоставляется 60 минут на подготовку. Опрос обучающегося по билету на устном экзамене (зачете) не должен превышать двух астрономических часов.

Во время проведения экзамена (зачета) обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также вычислительной техникой.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), РАЗРАБОТАННОГО НА КАФЕДРЕ

№ п/п	Наименование издания	Вид издания (учебник, учебное пособие, методические указания, компьютерная программа)	Автор (авторы)	Год издания	Место хранения и количество
1	Управление качеством	Учебное пособие	Баркалов, С. А., Белоусов, В. Е., Хорохордина Н. В., Шульгин В. В.	2009	Библиотека 21, электронная копия на сайте Воронежского ГАСУ
2	Управление качеством	Учебное пособие	Баркалов, С. А., Белоусов, В. Е.; Михин П. В.; Серебряков В. И.; Токарева Е. И.	2006	Библиотека 49
3	Управление качеством учебного процесса в техническом университете		Баркалов, С. А., Белоусов, В. Е.; Суровцев И. С.	2006	Библиотека 14

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.</p>
Практические занятия	<p>Практические занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач. Важнейшей стороной любой формы практических занятий являются <i>упражнения</i>. Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, изложенной в лекции. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические работы, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи. Проводя упражнения со студентами, следует специально обращать внимание на формирование способности к осмыслению и пониманию. <i>Цель занятий</i> должна быть ясна не только преподавателю, но и студентам. Следует организовывать практические занятия так, чтобы студенты постоянно ощущали нарастание сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.</p>
Самостоятельная и внеаудиторная работа	<p>Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в читальном зале библиотеки, в учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, а также в домашних условиях. Организация самостоятельной работы обучающегося должна предусматривать контролируемый доступ к лабораторному оборудованию, приборам, базам данных, к ресурсу Интернет. Необходимо предусмотреть получение обучающимся профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателей.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся должна подкрепляться учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты</p>

Вид учебных занятий	Деятельность студента
	лекций, учебным программным обеспечением.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и решение задач на практических занятиях.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Основная литература:

1. Баркалов, С. А., Белоусов, В. Е., Хорохордина Н. В., Шульгин В. В. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие : допущено УМО / Воронеж. гос. архит. строит. ун-т. - Воронеж : Научная книга, 2009 (Воронеж : ООО ИПЦ "Научная книга", 2009). - 371 с. - Библиогр.: с. 347-348 (36 назв.). - ISBN 978-5-98222-504-7.
2. Дорожкин, В. Р. Управление качеством в строительстве: учеб. пособие : рек. ВГАСУ. - Воронеж : [б. и.], 2010 -272 с.
3. Логанина Валентина Ивановна, Федосеев А.А., Христолюбов В.Г. Статистические методы управления качеством продукции: учебное пособие : рек. УМО. - Москва : Книжный дом "Университет", 2008 -241 с.

10.2. Дополнительная литература:

1. Шмитько Е.И., Славчева Г.С., Акулова И.И., Воронин А.И., Усачев С.М. Управление качеством на предприятиях строительной отрасли: учеб.-метод. пособие : рек. ВГАСУ. - Воронеж : [б. и.], 2011 -107 с.
2. Логанина В.И., Федосеев А.А. Системы качества: учебное пособие для вузов : рекомендовано УМО. - Москва : Книжный дом "Университет", 2008 -357 с.
3. Челнокова В. М. Управление качеством в строительстве: Учебное пособие. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014 -118 с., <http://www.iprbookshop.ru/30017>

10.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

iprbooks.ru

(Ильенкова С. Д., Ягудин С. Ю., Тихомирова Н. В., Мхитарян В. С., Кузнецов В. И., Ильенкова С. Д. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013 -287 с., <http://www.iprbookshop.ru/21008>

Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. Управление качеством продукции: Учебник. - Москва : Дашков и К, 2013 -336 с., <http://www.iprbookshop.ru/14108>

Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: Учебник. - Москва : Дашков и К, 2014 -531 с., <http://www.iprbookshop.ru/24829>)

Правовые системы: Консультант плюс и Гарант

Карта обеспеченности студентов учебной литературой по всем видам учебных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы

Автор, название, место издания, год издания учебной литературы, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Количество обучающихся	Количество имеющихся экземпляров
Основная литература		
Баркалов, С. А., Белоусов, В. Е., Хорохордина Н. В., Шульгин В. В. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие : допущено УМО / Воронеж. гос. архит.	8	22

строит. ун-т. - Воронеж : Научная книга, 2009 (Воронеж : ООО ИПЦ "Научная книга", 2009). - 371 с. - Библиогр.: с. 347-348 (36 назв.). - ISBN 978-5-98222-504-7.		
Дорожкин, В. Р. Управление качеством в строительстве: учеб. пособие : рек. ВГАСУ. - Воронеж : [б. и.], 2010 -272 с.	8	159
Логанина Валентина Ивановна, Федосеев А.А., Христолюбов В.Г. Статистические методы управления качеством продукции: учебное пособие : рек. УМО. - Москва : Книжный дом "Университет", 2008 -241 с.	8	16
Дополнительная литература		
Шмитько Е.И., Славчева Г.С., Акулова И.И., Воронин А.И., Усачев С.М. Управление качеством на предприятиях строительной отрасли: учеб.-метод. пособие : рек. ВГАСУ. - Воронеж : [б. и.], 2011 -107 с.	8	23 - п; э;
Логанина В.И., Федосеев А.А. Системы качества: учебное пособие для вузов : рекомендовано УМО. - Москва : Книжный дом "Университет", 2008 -357 с.	8	15
Челнокова В. М. Управление качеством в строительстве: Учебное пособие. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014 -118 с., http://www.iprbookshop.ru/30017	8	- п; э;
Электронные ресурсы		
Ильенкова С. Д., Ягудин С. Ю., Тихомирова Н. В., Мхитарян В. С., Кузнецов В. И., Ильенкова С. Д. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013 -287 с., http://www.iprbookshop.ru/21008	8	- п; э;
Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. Управление качеством продукции: Учебник. - Москва : Дашков и К, 2013 -336 с., http://www.iprbookshop.ru/14108	8	- п; э;
Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: Учебник. - Москва : Дашков и К, 2014 - 531 с., http://www.iprbookshop.ru/24829	8	- п; э;

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством» включает:

1. Компьютерный класс, который позволяет реализовать неограниченные образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
2. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира. В количестве 3-х мест.
3. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с

видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет

4. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (образовательные технологии)

При реализации различных видов учебной работы могут быть использованы следующие образовательные технологии:

Лекция. Можно использовать различные типы лекций: вводная, мотивационная (возбуждающая интерес к осваиваемой дисциплине); подготовительная (готовящая обучающегося к более сложному материалу); интегрирующая (дающая общий теоретический анализ предшествующего материала); установочная (направляющая студентов к источникам информации для дальнейшей самостоятельной работы).

Содержание и структура лекционного материала должны быть направлены на формирование у обучающегося соответствующих компетенций и соотноситься с выбранными преподавателем методами контроля и оценкой их усвоения.

Семинар. Эта форма обучения с организацией обсуждения призвана активизировать работу обучающихся при освоении теоретического материала, изложенного на лекциях.

Практическое занятие. Практические занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические работы, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Цель занятий должна быть ясна не только преподавателю, но и студентам. Следует организовывать практические занятия так, чтобы студенты постоянно ощущали нарастание сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.

Формы практических занятий: с применением кейс-технологий, деловых игр, ролевых игр, дискуссий, дебатов, проблемно-концептуальных докладов, эссе.

Самостоятельная и внеаудиторная работа обучающихся при освоении учебного материала. Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в читальном зале библиотеки, в учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, а также в домашних условиях. Организация самостоятельной работы обучающегося должна предусматривать контролируемый доступ к лабораторному оборудованию, приборам, базам данных, к ресурсу Интернет. Необходимо предусмотреть получение обучающимся профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа обучающихся должна подкрепляться учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций, учебным программным обеспечением.