

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА  
 Должность: РЕКТОР  
 Дата подписания: 08.02.2022 16:40:45  
 Уникальный программный ключ:  
 9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**



Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.Б	Управление качеством

Код направления подготовки	38.03.02
Направление подготовки	Менеджмент
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Управление человеческими ресурсами
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук		Базавлущкая Лилия Михайловна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	28.08.2019	
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	13.09.2020	

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю) .....	4
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	14
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	15
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	20
7. Перечень образовательных технологий .....	21
8. Описание материально-технической базы .....	22

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Управление качеством» относится к базовой части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 час.

1.3 Изучение дисциплины «Управление качеством» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Основы менеджмента», «Управление производством», «Экономическая теория».

1.4 Дисциплина «Управление качеством» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Бизнес-планирование», «Высший менеджмент для руководителей», «Инновационный менеджмент», «Логистика».

1.5 Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);
- 2) проводить анализ рынка продукции и услуг;
- 3) ☐ выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции
- 4) ☐ анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению;
- 5) ☐ применять новые, более эффективные средства контроля качества;
- 6) ☐ участвовать в проведении испытаний на производстве;
- 7) ☐ участвовать в процессе сертификации производства и продукции.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
		знать	уметь	владеть
1	ПК-11 владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	3.1 факторы, влияющие на качество продукции.	У.1 использовать полученные знания в повседневной и профессиональной деятельности.	В.1 навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.
2	ПК-5 способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	3.2 - государственные и международные стандарты и системы качества;	У.2 овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем.	В.2 навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>47</b>	<b>63</b>
<b>Первый период контроля</b>				
<i><b>Общие понятия и функции управления качеством</b></i>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>31</b>
Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	2		5	7
Механизм управления качеством		2	6	8
Планирование процесса управления качеством		2	6	8
Контроль, учёт и анализ процессов управления качеством		2	6	8
<i><b>Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)</b></i>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>32</b>
Принципы обеспечения и управления качеством	2		6	8
Системный подход в управлении качеством на предприятии		2	6	8
Стандартизация и сертификация в системе управления качеством		2	6	8
Лидерство, руководство и взаимодействие в системе менеджмента качеством		2	6	8
Итого по видам учебной работы	4	12	47	63
<b>Форма промежуточной аттестации</b>				
Экзамен				9
<b>Итого за Первый период контроля</b>				<b>72</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Общие понятия и функции управления качеством</b>	<b>2</b>
<b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-11 (З.1, У.1, В.1)	
1.1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе Качество, продукция, уровень качества продукции. Фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды. Показатели качества продукции: назначение; надежность, сохраняемость; эргономичность и эстетичность; технологичность; стандартизация и унификация; патентно-правовые показатели; экологические показатели; безопасность; транспортабельность. Учебно-методическая литература: 1, 3	2
<b>2. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)</b>	<b>2</b>
<b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-5 (З.2, У.2, В.2)	
2.1. Принципы обеспечения и управления качеством Ориентация организации на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников. Процессный подход. Системный подход к управлению. Постоянное совершенствование. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Принципы технического характера (конструктивные, технологические, метрологические и т.д.); Принципы экономического характера (финансовые, нормативные, материальные и т.д.); Принципы социального характера (организационные, правовые, кадровые и т.д.). Факторы качества. Учебно-методическая литература: 2, 4	2

#### 3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Общие понятия и функции управления качеством</b>	<b>6</b>
<b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-11 (З.1, У.1, В.1)	

<p>1.1. Механизм управления качеством</p> <p>Практическая работа 1.</p> <p><b>ОПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b></p> <p>Цель занятия – приобретение навыков установления номенклатуры показателей качества продукции и определения коэффициентов весомости показателей качества.</p> <p>Основные понятия: свойство, показатель качества, номенклатура показателей качества, единичные показатели, комплексные показатели, показатели назначения, показатели надежности (ремонтпригодность, безотказность, долговечность, сохраняемость), эргономические показатели (гигиенические, антропометрические, физиологические, психологические), эстетические показатели, экологические показатели, показатели безопасности, патентно-правовые показатели, показатели стандартизации и унификации, показатели технологичности, показатели экономичности.</p> <p>Литература: [12, 13, 19, 22–24, ГОСТы СПКП]</p> <p>Содержание работы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомиться с построением и содержанием ГОСТов системы показателей качества продукции (СПКП).</li> <li>2. Изучить экспертный метод определения коэффициентов весомости.</li> </ol> <p>Коэффициенты весомости показателей качества определяют экспертным методом. Для этого формируют экспертную группу и проводят ранжирование показателей. Наиболее важному показателю присваивается ранг 1, следующему по значимости ранг 2 и т.д., самое незначимое свойство получит наибольший ранг. Возможны случаи, когда нескольким объектам (показателям качества) присваиваются одинаковые ранги.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 3</p>	<p>2</p>
--	----------

<p>1.2. Планирование процесса управления качеством</p> <p>Практическое занятие.</p> <p>Цель занятия - Закрепление у студентов знаний о планировании процессов управления качеством.</p> <p>Вопросу для обсуждения: По каждому вопросу подготовить сообщение на 2-3 страницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-планирование качества продукции,</li> <li>-планирование процесса</li> </ul> <p>Решение задач.</p> <p>Применение программы Деминга.</p> <p>Студентка-заочница АТСО работает в авиакомпании в отделе бронирования. Она должна отвечать на телефонные звонки, бронировать места и сообщать потребителям интересующую их информацию. Начальник обязал её за час отвечать на 25 звонков, так как только при таком темпе менеджер отдела может уложиться в смету, выделенную на их отдел. Каждый день она приходит домой, падая от усталости, потому что компьютер медленно выдает нужную информацию, а иногда вообще не сообщает ничего полезного. Без такой компьютерной поддержки она вынуждена пользоваться печатными материалами, что замедляет её работу.</p> <p>Вопросы для обсуждения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается работа студентки-заочницы? Что мог бы сказать Деминг о её ситуации?</li> <li>2. Основываясь на принципах Деминга, составьте план, позволяющий улучшить описанную ситуацию.</li> <li>3.</li> </ol> <p>Построение диаграммы Ишикавы.</p> <p>Результат процесса зависит от многих факторов, между которыми существуют отношения типа причина – следствие (результат). Наиболее полезный инструмент для выявления причины, породившей проблему, - диаграмма Ишикавы или диаграмма причин и факторов, также известная как «рыбий скелет».</p> <p>Разработайте диаграмму Ишикавы для следующих ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получение низкой оценки на экзамене;</li> <li>• отсутствие приглашения на собеседование в компанию, где вы хотели бы работать;</li> <li>• опоздание на занятия;</li> </ul> <p>Построение диаграммы Парето.</p> <p>Компания продает и обслуживает широкий ассортимент копиров, компьютеров и другой офисной техники. Компания каждый день получает множество заявок на обслуживание, продажу, бухгалтерские услуги, а также звонков, связанных с работой других отделов. Все телефонные звонки централизованно обрабатываются представителями отдела обслуживания клиентов и при необходимости передаются сотрудникам из других отделов.</p> <p>Некоторые клиенты высказывали недовольство долгим ожиданием, когда они звонили в компанию по вопросам обслуживания. В ходе рыночного исследования было установлено, что клиенты раздражаются, если никто не отвечает после пяти звонков. В течение следующих двух недель сотрудники собирали данные о частоте причин, по которым некоторым звонящим приходилось ждать.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 4</p>	<p>2</p>
---	----------

<p>1.3. Контроль, учёт и анализ процессов управления качеством</p> <p>Практическое занятие: Семинар</p> <p>Цель занятия - Закрепление у студентов знаний о контроле, учете и анализе процессов управления качеством.</p> <p>Вопросу для обсуждения: По каждому вопросу подготовить сообщение на 2-3 страницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль, виды контроля, система контроля качества, методы контроля качества</li> <li>2. инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма</li> <li>3. Парето, контрольная карта, диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы (Ишикавы);</li> <li>4. инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная</li> <li>5. инструменты анализа качества (функционально-физический анализ, функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ);</li> <li>6. инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD),</li> <li>7. теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов, анализа дефектов и их причин</li> </ol> <p>(технический контроль, самопроверка или самоконтроль, ревизия (проверка). Учебно-методическая литература: 1, 3</p>	2
<p><b>2. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)</b></p>	6
<p><b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-5 (З.2, У.2, В.2)</p>	
<p>2.1. Системный подход в управлении качеством на предприятии</p> <p>Практическое занятие: Семинар</p> <p>Цель занятия - Закрепление у студентов знаний о системном подходе в управлении качеством на предприятии.</p> <p>Вопросу для обсуждения: По каждому вопросу подготовить сообщение на 2-3 страницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Ориентация организации на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников.</li> <li>2. Процессный подход.</li> <li>3. Системный подход к управлению.</li> <li>4. Постоянное совершенствование.</li> <li>5. Принятие решений, основанное на фактах.</li> <li>6. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.</li> <li>7. Принципы технического характера (конструктивные, технологические, метрологические и т.д.);</li> <li>8. Принципы экономического характера (финансовые, нормативные,материальные и т.д.);</li> <li>9. Принципы социального характера (организационные, правовые, кадровые и т.д.).</li> <li>10. Факторы качества.</li> <li>11. Система, системный анализ, внешняя среда, вход, выход, обратная связь.</li> </ol> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3</p>	2
<p>2.2. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством</p> <p>Практическое занятие: Семинар</p> <p>Цель занятия - Закрепление у студентов знаний о стандартизации и сертификации в системе управления качеством на предприятии.</p> <p>Вопросу для обсуждения: По каждому вопросу подготовить сообщение на 2-3 страницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартизация, цели, принципы.</li> <li>2. международная и национальная стандартизация,</li> <li>3. стандарт</li> <li>4. Сертификация, система сертификации.</li> <li>5. сертификат.</li> <li>6. Аудит, виды аудитов, программа аудита, несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия.</li> </ol> <p>Учебно-методическая литература: 1, 4</p>	2



<p>2.3. Лидерство, руководство и взаимодействие в системе менеджмента качеством</p> <p>Практическое занятие: Семинар</p> <p>Цель занятия - Закрепление у студентов знаний о взаимодействии в системе управления качеством на предприятии.</p> <p>Вопросу для обсуждения: По каждому вопросу подготовить сообщение на 2-3 страницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лидер, руководитель, команда, коллектив, признаки коллектива, взаимодействие.</li> <li>2. Риск, виды рисков, возможности, вероятность риска, управление рисками.</li> <li>3. планирование управления рисками, выявление рисков, анализ и оценка приоритетности</li> </ol> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3</p>	2
--	---

### 3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Общие понятия и функции управления качеством</b>	<b>23</b>
<b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-11 (З.1, У.1, В.1)	
<p>1.1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе</p> <p><b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Тема Качество как объект управления.</p> <p>Самостоятельно подготовиться к практическому занятию.</p> <p>По каждой предложенной теме подготовить сообщение на 2-3 страницы. К каждому сообщению составить по 2-3 вопросов для обсуждения на практических занятиях</p> <p>Темы, для самостоятельного освоения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Роль и значение качества в достижении успеха компании. -Японская концепция основных уровней качества. -Конкурентоспособность продукции и ценность.</li> <li>-Конкурентоспособность предприятия и качество.</li> <li>- Понятие качества.</li> <li>-Эволюция понятия качества.</li> <li>-Основные периоды развития качества.</li> <li>- Основные этапы развития управления качеством.</li> <li>-Основные задачи управления качеством.</li> <li>- Объекты, субъекты, функционал управления качеством.</li> <li>-Типы и виды методов управления качеством.</li> <li>-Основные этапы жизненного цикла продукции.</li> <li>- Принципы обеспечения качества продукции</li> </ul> <p>Учебно-методическая литература: 1, 4</p>	5
<p>1.2. Механизм управления качеством</p> <p><b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Самостоятельно подготовиться к практическому занятию.</p> <p>По каждой предложенной теме подготовить сообщение на 2-3 страницы. К каждому сообщению составить по 2-3 вопросов для обсуждения на практических занятиях</p> <p>Темы, для самостоятельного освоения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прогнозирование и планирование технического уровня и качества продукции.</li> <li>2. регулирование качества продукции.</li> <li>3. контроль качества продукции.</li> <li>4.учет и анализ изменений, правовое, информационное, материальнотехническое, кадровое, организационное, техническое обеспечение, испытание продукции</li> </ol> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3</p>	6

<p>1.3. Планирование процесса управления качеством  <b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b>  Тема. Статистические методы управления качеством.  Самостоятельно подготовиться к практическому занятию.  По каждой предложенной теме подготовить сообщение на 2-3 страницы. К каждому сообщению составить по 2-3 вопросов для обсуждения на практических занятиях  Темы, для самостоятельного освоения  1. Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольный листок, гистограмма: алгоритм построения и типы гистограмм, диаграмма Исикавы: характеристика метода, факторы группирования главных причин, причины второго и третьего уровня, стратификация данных: сущность и основные факторы, диаграмма Парето: характеристика и алгоритм построения, диаграмма рассеяния: характеристика и интерпретация, контрольная карта, контрольные карты по количественному признаку, контрольные карты по качественному признаку для дискретных случайных величин, алгоритмы построения х - R карты, np - карты и с - карты, интерпретация контрольных карт, карта кумулятивных сумм: сущность, область применения, алгоритм построения, интерпретация.  Учебно-методическая литература: 1, 3</p>	6
<p>1.4. Контроль, учёт и анализ процессов управления качеством  <b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b>  Самостоятельно подготовиться к практическому занятию.  По каждой предложенной теме подготовить сообщение на 2-3 страницы. К каждому сообщению составить по 2-3 вопросов для обсуждения на практических занятиях  Темы, для самостоятельного освоения:  1. Семь инструментов управления качеством Союза японских ученых и инженеров: диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества), стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов.  2. Развертывание функции качества (QFD). CALS - технологии.  3. Диаграмма потребительской ценности. 6 Sigma.  4. Сравнение парадигм управления затратами на качество: традиционное и современное управление затратами.  5. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество.  6. Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума.  7. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби.  8. Модель затрат на процесс согласно ГОСТ Р 52380.1.  9. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метода).  Учебно-методическая литература: 1, 4</p>	6
<p><b>2. Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)</b></p>	24
<p><b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b>  ПК-5 (З.2, У.2, В.2)</p>	

<p>2.1. Принципы обеспечения и управления качеством  <b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Проработать самостоятельно.  Тема 7. Всеобщее управление качеством (TQM).  1.Сравнение парадигм качества:  -традиционной и TQM парадигм.  2.Принципы TQM:  -ориентация на потребителя,  - лидерство руководителя,  -вовлечение работников,  -процессный подход,  -системный подход к менеджменту,  -постоянное улучшение,  -принятие решений,основанное на фактах,  - взаимовыгодные отношения с поставщиками.  3. Элементы стратегии TQM.  4.Сфокусированность на процессе в TQM.  5. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kaigyo.  6. Политика организации в условиях TQM.  Учебно-методическая литература: 1, 3</p>	6
<p>2.2. Системный подход в управлении качеством на предприятии  <b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Выполнить самостоятельно  Тема 2. Модели обеспечения качества продукции.  1.Цикл Дэмминга-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. 2.Петля качества в ISO 8402.  3.Спираль качества (спираль Джурана).  4.Инжиниринг качества Тагучи.  5.Программа ноль дефектов Ф. Кросби.  6.Модель управления качеством А. Фейгенбаума.  7.Модель управления качеством Эттингера-Ситтинга.  8.Модель Нориаки Кано.  9.Модель управления качеством Сегеции.  10.Общая характеристика отечественных моделей управления качеством:  -БИП (система бездефектного изготовления продукции),  - СБТ (система бездефектного труда),  -КАНАРСПИ (система "Качество, надежность, ресурс с первых изделий"),  -НОРМ (система научной организации работ по повышению моторесурса),  - КСУКП (комплексная система управления качеством продукции),  -ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции).  Учебно-методическая литература: 1, 3</p>	6

<p>2.3. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством</p> <p><b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Проработать самостоятельно Тема. ИЗУЧЕНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА</p> <p>Цель – ознакомление и приобретение навыков использования правовых и нормативных документов в области качества.</p> <p>Основные понятия: нормативно-правовая база обеспечения качества, консьюмеризм, Международная организация союзов потребителей (МОСП), восемь «золотых» прав потребителей, принятых МОСП, подтверждение соответствия, стандартизация, декларирование соответствия, сертификация, техническое регулирование, технический регламент, знак обращения на рынке, знак соответствия.</p> <p>Содержание работы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомиться с нормативно-правовой базой обеспечения качества.</li> <li>2. Решить конкретные ситуационные задачи, предложенные преподавателем, используя правовые и нормативные документы.</li> </ol> <p>Задания</p> <p>Задание № 1.</p> <p>5 декабря 2008 года в магазине электробытовой техники приобретен цветной телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок – 1 год. 7 декабря 2009 года покупатель обратился в магазин с просьбой заменить телевизор новым, поскольку купленный телевизор вышел из строя. Продавец отказался удовлетворить требования, мотивируя это тем, что гарантийный срок на телевизор истек. Кто прав в данной ситуации?</p> <p>Задание № 2.</p> <p>Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2009г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика. Права ли администрация?</p> <p>Задание № 3.</p> <p>1 ноября 2009 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 4</p>	<p>6</p>
---	----------

<p>2.4. Лидерство, руководство и взаимодействие в системе менеджмента качеством</p> <p><i>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</i></p>	<p>6</p>
--	----------

Выполнить самостоятельно

Цель занятия – приобретение навыков определения эффектов производителя, потребителя и общества в целом при повышении качества продукции.

Основные понятия: экономический эффект производителя, потребителя, нормативный коэффициент эффективности капиталовложений производителя, нормативный коэффициент

эффективности капиталовложений потребителя, коэффициенты технического уровня изделия.

Литература: [22, 23]

Содержание работы

1. Изучить методику расчета экономического эффекта в сфере производства и потребления продукции повышенного качества.

Величина годового экономического эффекта (Эпр) в сфере производства продукции повышенного качества определяется по формуле :

$$\text{Эпр} = (\Delta\P - E \cdot \Delta K),$$

где  $\Delta K$  – дополнительные капитальные вложения, связанные с освоением и выпуском новой продукции, руб.;

$\Delta\P$  – дополнительная прибыль, полученная в результате освоения, выпуска и реализации новой продукции, руб., определяемая по формуле :

$$\Delta\P = (V_n \cdot (C_n - C_b) - Z_t) - V_b \cdot (C_b - C_b),$$

где  $V_n$  – среднегодовой выпуск новой продукции, руб.;

$V_b$  – среднегодовой выпуск базовой продукции, руб.;

$C_n, C_b$  – цена соответственно новой и базовой продукции, руб.;

$C_n, C_b$  – себестоимость соответственно новой и базовой продукции, руб.;

$Z_t$  – среднегодовые затраты, связанные с технической подготовкой и освоением производства, сертификацией новой продукции, руб.

Если цена не определена, то величина экономического эффекта (Эпр) в сфере производства продукции повышенного качества определяется по формуле :

$$\text{Эпр} = (\gamma \cdot (C_b + E \cdot K_b) - (C_n + E \cdot K_n)) \cdot V_n,$$

где  $K_b, K_n$  – удельные капиталовложения в сфере производства по базовой и новой продукции соответственно, руб.;

$E$  – нормативный коэффициент эффективности капиталовложений производителя.

При проведении сертификации новой продукции и систем качества в  $K_n$  включаются единовременные затраты на первоначальную сертификацию (в пересчете на единицу продукции), в

$C_n$  – затраты на проведение инспекционного контроля (на единицу продукции).

$E = 0,33$ , так как сертификат выдается на три года.

$\gamma$  – коэффициент, учитывающий соотношение показателей качества новой и базовой продукции.

Величина годового экономического эффекта (Эпотр) в сфере потребления от повышения показателей качества изделий определяется по формуле :

$$\text{Эпотр} = (C_b + E' \cdot K_b) \cdot \gamma - (C_n + E' \cdot K_n),$$

где  $C_b$  – себестоимость единицы работы (эксплуатационные издержки), выполняемой базовым изделием, руб.;

$C_n$  – себестоимость единицы работы, выполняемой изделием с повышенными показателями качества, руб.;

$K_b, K_n$  – капиталовложения (цена) потребителя, использующего соответственно базовое и новое изделия, руб.;

$E'$  – нормативный коэффициент эффективности капиталовложений потребителя;

$\gamma$  – коэффициент, учитывающий соотношение показателей качества, определяется по формуле:

$$\gamma = \omega \cdot \alpha \cdot \beta \cdot \delta,$$

где  $\omega$  – коэффициент эквивалентности по техническим показателям (параметрам) базового изделия и нового изделия с улучшенными показателями.

Задания

Задание № 1. Определите годовой экономический эффект от производства новой вытяжки.

Задание № 2. Определите годовой экономический эффект от потребления новой вытяжки.

Задание № 3. Определите годовой экономический эффект от использования новой стиральной машины.

Контрольные вопросы



## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
<b>Основная литература</b>		
1	Деева, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов. — Москва : Юриспруденция, 2012. — 102 с. — ISBN 978-5-9516-0405-7	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/8057.html">http://www.iprbookshop.ru/8057.html</a>
2	Ершов, А. К. Управление качеством : учебное пособие / А. К. Ершов. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-225-9.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/9102.html">http://www.iprbookshop.ru/9102.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
3	Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенкова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/21008.html">http://www.iprbookshop.ru/21008.html</a>
4	Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/87198.html">http://www.iprbookshop.ru/87198.html</a>



## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС				
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль			Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Опрос	Ситуационные задачи	Зачет/Экзамен
ПК-11				
З.1		+		+
У.1	+			+
В.1			+	+
ПК-5				
З.2		+		+
У.2	+			+
В.2			+	+

**5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

#### 5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Общие понятия и функции управления качеством":

##### 1. Доклад/сообщение

1. Планирование процесса управления качеством
2. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
3. Мотивационный процесс при управлении качеством.
4. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством.
5. Методы контроля качества
6. Система тотального управления качеством.
7. Система «Джит».
8. Комплексная система управления качеством.
9. Классификация методов управления качеством
10. Организационно-распорядительные методы управления качеством
11. Инженерно-технологические методы управления качеством
12. Экономические методы управления качеством
13. Социально-психологические методы управления качеством
14. Экспертные методы управления качеством

Количество баллов: 10

## 2. Опрос

1. Понятие всеобщего управления качеством.
  2. Основные элементы.
  3. Философия качества Джурана.
  4. Показатели качества продукции.
  5. Подходы кайрио и кайдзен.
  6. Модель обучения менеджменту качества.
  7. Эволюция понятия качества.
  8. Инструменты управления качеством: блок-схема процесса, выявление критического инцидента.
  9. Процессный подход в управлении качеством.
  10. Кружки качества. Программа пять нулей.
  11. Японские модели управления качеством.
  12. Классификация затрат на качество.
  13. Затраты на соответствие и несоответствие, потери.
  14. Профиль качества. Концепция дома качества.
- Количество баллов: 5

### 3. Ситуационные задачи

#### Задание 1.

Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации. Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Политика должна:

- соответствовать стратегическим целям предприятия;
- включать требования по постоянному улучшению деятельности;
- постоянно анализироваться на пригодность;
- быть доведена до сведения всего персонала.

Политика в области качества занимает не более одного печатного листа, подписывается руководителем организации и вывешивается на видное место.

Цель в области качества – то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества.

Под миссией понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

Видение – это идеал, мечта, представление о том, каким руководство хотело бы видеть организацию через 5-10-15 лет.

Задание № 4. Спроектируйте сеть процессов предприятия. Для этого выполните следующие этапы:

- выделите, проведите идентификацию и классификацию процессов;
- определите взаимодействие процессов;
- назначьте владельцев процессов.

Под выделением процессов понимается определение его границ. У любого процесса есть границы, определяемые начальной стадией (вход) и конечной (выход). Часто вход процесса рассматривают как ресурсы: поставляемые материалы (сырье, полуфабрикаты, конструкторско-технологическая документация и т.д.) и необходимая информация.

Выходом являются результаты преобразования, добавляющие стоимость – готовый продукт.

Идентификация процесса – присвоение процессу идентификатора, который позволяет отличать данный процесс от других процессов в организации. Идентификация процесса может осуществляться, например уникальным названием процесса или с помощью маркировки – присвоения уникального идентификационного номера и др.

Выделяют:

1. Бизнес-процессы (основные процессы, производственные процессы, процессы жизненного цикла, базовые процессы).
2. Обеспечивающие (обеспечения ресурсами, менеджмента ресурсов, поддерживающие процессы, второстепенные).
3. Менеджмента (организационно-управленческие процессы, процессы управления, управленческой деятельности руководства).

Часто обеспечивающие процессы и процессы управления объединяют в класс вспомогательных процессов. Непосредственным результатом бизнес-процессов является выпуск продукции или оказание услуг, они предназначены

для удовлетворения потребностей внешних потребителей. В качестве схемы для выделения основных процессов можно воспользоваться схемой жизненного цикла продукции. В зависимости от особенностей конкретной организации

выбираются те процессы, которые есть в этой организации. Обеспечивающие процессы предназначены для обеспечения ресурсами других процессов. Клиенты обеспечивающих процессов находятся внутри компании.

К обеспечивающим процессам обычно относятся:

- процесс подготовки кадров;
- управления документацией;
- процессы обеспечения связью, информационное обеспечение;
- процесс административно-хозяйственного обеспечения;
- процесс финансового обеспечения деятельности организации;
- процесс обеспечения безопасности;
- другие процессы.

Результатом процессов менеджмента является повышение результативности и эффективности бизнес-процессов и обеспечивающих процессов. Процессы менеджмента – особые процессы, их потребителями являются пять групп заинтересованных лиц: собственники (инвесторы), потребители, поставщики, сотрудники и общество. Процессы менеджмента – это информационные процессы: стратегическое планирование и управление, финансово-экономическое управление, разработка политики в области качества, организация процессов, анализ со стороны руководства, контроль и другие.

Количество баллов: 7

Типовые задания к разделу "Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)":

### **1. Доклад/сообщение**

Этапы развития управления качеством.  
Всеобщее (тотальное) управление качеством.  
Назначение и состав стандартов ISO 9000.  
Основные элементы системы качества, рекомендуемые ISO 9000.  
Сертификация продукции. Назначение и процедура.  
Закон о защите прав потребителей. Основные положения.  
Сертификация систем качества. Назначение и процедура.  
Методы контроля качества.  
Планирование качества.  
Управление качеством и менеджмент.  
Статистические методы контроля качества продукции.  
Японский опыт управления качеством.  
Основы метрологического обеспечения качества.  
Организация метрологического обеспечения.  
Роль стандартизации в управлении качеством.  
Человеческий фактор в управлении качеством.  
Кружки качества.  
Аудит систем качества.  
Разработка «Руководства по качеству» и программа качества.  
Схемы сертификации.  
Отделы технического контроля и их задачи.  
Политика и планирование качества.  
Организация работ по качеству.  
Экономические аспекты управления качеством.  
Показатели планирования качества.  
Семь инструментов контроля качества в японской экономике.  
Национальные премии качества

Количество баллов: 10

### **2. Опрос**

1. Основные этапы становления современной философии качества.
2. Программа менеджмента качества Деминга: аксиомы и «14 пунктов».
3. Петля качества.
4. Квалиметрия, метрология.
5. Внедрение TQM на российских предприятиях.
6. Управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
7. Объекты управления качеством.
8. Понятие продукции как результата процесса.
9. Субъекты управления качеством.
10. Основные этапы развития систем управления качеством.
11. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.

Количество баллов: 5

### 3. Ситуационные задачи

#### Задание № 1.

Постройте причинно-следственную диаграмму (схему Исикавы) какого-либо явления, определите состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект анализа. При вычерчивании схемы Исикавы к центральной горизонтальной стрелке, изображающей объект анализа, подводят большие первичные стрелки, обозначающие главные факторы (группы факторов), влияющие на объект анализа. Далее к каждой первичной стрелке подводят стрелки второго порядка, к которым в свою очередь подводят стрелки третьего порядка и т. д.

до тех пор, пока на диаграмму не будут нанесены все стрелки, обозначающие факторы, оказывающие заметное влияние на объект анализа.

Наклон и размер стрелок не имеют принципиального значения. Главное при построении схемы заключается в том, чтобы обеспечить правильную соподчиненность и взаимозависимость факторов, а также четко оформить схему, чтобы она хорошо смотрелась и легко читалась. Поэтому, независимо от наклона стрелки каждого фактора, его наименование всегда располагают в горизонтальном положении, параллельно центральной оси.

При структурировании схемы на уровне первичных стрелок-факторов во многих реальных ситуациях можно воспользоваться предложенным самим Исикавой правилом «пяти М». Оно состоит в том, что в общем случае существуют следующие пять возможных причин тех или иных результатов: материалы, машины, технология (методы), измерения, люди. Все эти слова поанглийски начинаются с буквы «М», откуда и пошло название данного правила. Образец диаграммы Исикавы для выявления факторов, влияющих на низкую прочность приклеивания подошвы в обуви, представлен на рис. П.3 приложения.

Количество баллов: 7

#### 5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

#### Первый период контроля

##### 1. Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Основные этапы становления современной философии качества.
2. Программа менеджмента качества Деминга: аксиомы и «14 пунктов».
3. Программа менеджмента качества Деминга: «трудности и фальстарты», «7 смертельных болезней»; теория «глубинного» знания.
4. Цепная реакция по Демингу, цикл Деминга.
5. Вклад в менеджмент качества японских ученых. «Японское чудо».
6. «Бережливое производство». Шесть сигм.
7. Программа «ноль дефектов» Кросби.
8. Статистические методы контроля качества. Использование диаграмм Парето и Исикавы.
9. Статистические методы контроля качества. Контрольные карты. Контрольный листок.
10. Понятие всеобщего управления качеством. Основные элементы.
11. Философия качества Джурана.
12. Показатели качества продукции.
13. Подходы кайрио и кайдзен.
14. Модель обучения менеджменту качества.
15. Эволюция понятия качества.
16. Инструменты управления качеством: блок-схема процесса, выявление критического инцидента.
17. Процесный подход в управлении качеством.
18. Кружки качества. Программа пять нулей.
19. Японские модели управления качеством.
20. Классификация затрат на качество.
21. Затраты на соответствие и несоответствие, потери.
22. Профиль качества. Концепция дома качества.
23. Развертывание функции качества: планирование продукта, проектирование продукта, проектирование процесса, проектирование производства.
24. Стандартизация и управление качеством продукции.
25. Стандарты серии ISO 9000-2015.
26. Типы аудиторских проверок качества на предприятии.
27. Подготовка к внешнему аудиту на соответствие стандарту ISO 9000-2015.
28. Петля качества. Квалиметрия, метрология.
29. Внедрение TQM на российских предприятиях.

30. 30. Управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
31. 31. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
32. 32. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
33. 33. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
34. 34. Основные этапы развития систем управления качеством.
35. 35. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
36. 36. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
37. 37. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
38. 38. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
39. 39. Факторы, влияющие на качество.
40. 40. Сущность системного управления качеством.
41. 41. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
42. 42. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
43. 43. Базовые принципы управления качеством.
44. 44. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
45. 45. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
46. 46. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
47. 47. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
48. 48. Улучшение качества продукции и процессов.
49. 49. Организация разработки системы менеджмента качества.
50. 50. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
51. 51. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
52. 52. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
53. 53. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
54. 54. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
55. 55. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
56. 56. Элементы системы управления окружающей средой.
57. 57. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
58. 58. Модели совершенствования деятельности предприятий.
59. 59. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
60. 60. Самооценка деятельности предприятий в области качества.

Типовые практические задания:

1. Покупатель купил разборный кухонный гарнитур импортного производства. Когда приступил к сборке, то обнаружил, что инструкция по сборке кухонного гарнитура выполнена на иностранном языке, в результате покупатель не смог собрать гарнитур. Как должен поступить в этой ситуации покупатель?

### 5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дается комплексная оценка предложенной ситуации</li> <li>- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять</li> <li>- последовательное, правильное выполнение всех заданий</li> <li>- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы</li> </ul>
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дается комплексная оценка предложенной ситуации</li> <li>- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять</li> <li>- последовательное, правильное выполнение всех заданий</li> <li>- возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя</li> <li>- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы</li> </ul>
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации</li> <li>- неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя</li> <li>- выполнение заданий при подсказке преподавателя</li> <li>- затруднения в формулировке выводов</li> </ul>
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неправильная оценка предложенной ситуации</li> <li>- отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий</li> </ul>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

### 2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

### 3. Экзамен

Экзамен преследует цель оценить работу обучающегося за определенный курс: полученные теоретические знания, их прочность, развитие логического и творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения анализировать и синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, утвержденным заведующим кафедрой. Экзаменационный билет включает в себя два вопроса и задачи. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся не позднее чем за один месяц до экзаменационной сессии.

В процессе подготовки к экзамену организована предэкзаменационная консультация для всех учебных групп.

При любой форме проведения экзаменов по билетам экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, задачи и примеры по программе данной дисциплины. Дополнительные вопросы, также как и основные вопросы билета, требуют развернутого ответа.

Результат экзамена выражается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

### 4. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя.

Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.

### 5. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
  - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
  - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
  - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
  - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
  - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

### 6. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

1. Кейс-технологии
2. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
3. Проектные технологии
4. Цифровые технологии обучения



## **8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ**

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
  - Операционная система Windows 10
  - Microsoft Office Professional Plus
  - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
  - Справочная правовая система Консультант плюс
  - 7-zip
  - Adobe Acrobat Reader DC
  - Видео редактор Virtual Dub
  - Интернет-браузер
  - Microsoft Windows Server 2016