

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

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

Кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Средства и методы управления качеством»

для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Рабочая учебная программа по дисциплине «Средства и методы управления качеством» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»
цифр, наименование направления подготовки или специальности

решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

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

Рабочая учебная программа по дисциплине «Средства и методы управления качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 09.02.2016 № 92.

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

Согласовано
Директор научной библиотеки _____  В.Н. Еремина

Согласовано
Начальник управления информатизации _____  В.В. Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологиями в сервисе»
Протокол № 10 от «20» апреля 2018г.

И.о. зав. кафедрой _____  к.т.н., доцент Лисова Е.А.
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано
Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Средства и методы управления качеством», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование профессиональной направленности у студентов и овладение системой знаний для усовершенствования и разработки новых, более эффективных средств контроля качества, с целью улучшению качества продукции и оказания услуг.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видом профессиональной деятельности:

производственно-технологическая деятельность:

- непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;

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

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-1	способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа
ПК-3	способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов (ПК-1); - национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг) (ПК- 3); - основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения 	<p>практические занятия, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование</p>

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
возникающих задач (ПК-3).		
Умеет: - вести планирование и управление процессами деятельности организационных структур (ПК- 1); - вести разработку и внедрение систем качества в соответствии с международными стандартами ИСО (ПК-1); - использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере управления качеством (ПК- 3).	практические занятия, самостоятельная работа	тестирование
Иметь практический опыт: - проверки информации о наличии рекламации и фиксация в соответствующих документах (ПК-1); - анализа состояния деятельности предприятий (ПК-1). - анализа дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг (ПК-3).	практические занятия, решение проблемных задач	Собеседование, доклад по реферату

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части.

Ее освоение осуществляется в 7 семестре для заочной формы обучения и 6 семестре для очной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины (практики)	
1	Средства измерений и испытаний контроля качества	ПК-1, ПК-3
2	Основы обеспечения качеством	ПК-4, ПК-9
	Последующие дисциплины (практики)	
1	Управление процессами	ПК-10, ПК-14
2	Инновационные технологии в производстве	ПК-8, ПК-12.

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>108ч.</u>	-	<u>108 ч.</u>
Зачетных единиц	<u>3з.е.</u>		<u>3з.е.</u>
Лекции (час)	18	-	4
Практические (семинарские) занятия (час)	28	-	8
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	62	-	92
Курсовой проект (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	6/-	-	7/4
Контрольная работа, семестр	-	-	-

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

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1 Установление долговременных целей и краткосрочных задач, необходимость планирования .Основное содержание: 1. Установление целей в области качества. 2. Планирование качества.	2/-/1	4/-/2	-/-/-	6/-/12	Устный опрос
2	Тема 2	2/-/1	2/-/2	-/-/-	8/-/12	Выборочный

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
	Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства. Основное содержание: 1. Методологический подход к оценке удовлетворения потребителя. 2. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам удовлетворенности потребителя.					опрос, защита практической работы
3	Тема 3 Входной контроль, контроль процессов, проверка результатов и экологический контроль. Основное содержание: 1. Общее понятие о контроле качества. 2. Статистический контроль качества. 3. Уровни дефектности. 4. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов. 5. Экологический контроль.	2/-/1	8/-/4	-/-/-	8/-/12	Выборочный опрос, защита практической работы
4	Тема 4 Методы управления качеством, применяемые на различных этапах жизненного цикла продукции. Основное содержание: 1. Распределение методов управления качеством по этапам жизненного цикла продукции. 2. Описание методов управления качеством.	4/-/1	8/-/-	-/-/-	14/-/16	Выборочный опрос, защита практической работы
5	Тема 5. Разработка интегрированных	2/-/-	2/-/-	-/-/-	8/-/10	Устный опрос, подготовка

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
	систем управления. Основное содержание: 1. Основные понятия. 2. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001:2008. 3. Система интегрированного подхода. 4. Формирование общепринятых ценностей для организации. 5. Удовлетворение требований экологической безопасности. 6. Определение направлений деятельности и задач, направленных на достижение долговременных целей.					рефератов, презентаций
6	Тема 6 Проведение организационных изменений в рамках TQM. Основное содержание: 1. Принципы политики перемен. 2. Сопротивление изменениям. 3. Уровни изменений. 4. Фазы процессов изменения.	2/-/-	2/-/-	-/-/-	6/-/10	Устный опрос, подготовка рефератов, презентаций
7	Тема 7 Разработка образовательных программ и стажировок. Основное содержание: 1. Образовательные программы. 2. Стажировки.	2/-/-	2/-/-	-/-/-	6/-/10	Устный опрос
8	Тема 8 Создание надежной системы коммуникации. Делегирование полномочий. Основное содержание: 1. Понятие и классификация коммуникаций. 2. Коммуникационные сети и	2/-/-	-/-/-	-/-/-	6/-/10	Устный опрос

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
	стили. 3. Мотивация персонала как инструмент управления качеством. 4. Делегирование полномочий.					
	Промежуточная аттестация по дисциплине	18/-/4	28/-/8	-/-/-	62/-/92	Диф. зачет

4.2.Содержание практических занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения
<u>7 семестре для заочной формы обучения</u> <u>6 семестре для очной формы обучения</u>			
1	Практическая работа 1. Установление миссии и целей организации.	2/-/-	<i>собеседование</i>
2	Практическая работа 2. Формирование функции качества для конкретного объекта.	2/-/2	<i>решение задач</i>
3	Практическая работа 3. Управление претензиями потребителей.	2/-/2	<i>решение разноуровневых задач</i>
4	Практическая работа 4. Статистический приёмочный контроль по альтернативному и количественному признаку.	4/-/-	<i>собеседование</i>
5	Практическая работа 5. Контроль качества производства продукции на предприятиях.	4/-/4	<i>собеседование</i>
6	Практическая работа 6. Применение методики QFD.	4/-/-	<i>собеседование</i>
7	Практическая работа 7. Применение методики FMEA.	4/-/-	<i>решение разноуровневых задач</i>
8	Практическая работа 8. Сравнительный анализ стандартов на системы менеджмента.	2/-/-	<i>собеседование</i>
9	Практическая работа 9. Организация перемен в организации.	2/-/-	<i>собеседование</i>
10	Практическая работа 10. Подготовка обучения сотрудников организации	2/-/-	<i>собеседование</i>
Итого за семестр		28/-/8	

4.3.Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК-1 ПК-3	Выполнение реферата, презентации	реферат	Защита реферата, презентации	14/-/20
ПК-1 ПК-3	Выполнение индивидуальных (групповых) заданий в ходе выполнения практических работ	индивидуальное, групповое задание	собеседование	47/-/71
ПК-1 ПК-3	Тест для самоконтроля	Результаты теста	Компьютерное тестирование	1/-/1
Итого за семестр				62/-/92

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Формирование общепринятых ценностей для организации
2. Установление требований экологической безопасности
3. Определение направлений деятельности и задач, направленных на достижение долговременных целей.
4. Философские аспекты перехода постоянного улучшения качества в радикальные улучшения.
5. Эволюция подходов к менеджменту качества.
6. Модель системы управления качеством по ГОСТ ISO 9001 – 2011.
7. 14 принципов Э.Деминга.
8. Ключевые элементы стратегического планирования качества Дж.Джурана.
9. Пирамида инструментов управления качеством А.Фейгенбаума.
10. Организационные мероприятия для управления качеством К.Исикавы и 7 основных инструментов.
11. Функции потерь качества Г.Тагути.
12. Постулаты Ф.Кросби для достижения нулевых дефектов.
13. Экономические методы управления качеством.
14. Организационно-распорядительные методы управления качеством.
15. Научно-технические методы в управлении качеством.
16. Социально-психологические методы в управлении качеством.
17. Управление затратами на качество
18. Формирование общепринятых ценностей для организации при управлении качеством. Корпоративная культура.
19. Удовлетворение требований экологической безопасности. ИСО 14001.
20. Обеспечение безопасности труда и охраны здоровья. OHSAS 18001.
21. Методы мотивации как инструмент управления качеством.
22. Факторы мотивации.
23. Оценка удовлетворенности потребителя.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные составляющие целевого начала в деятельности организации: миссии и целей?
2. Какие основные показатели деятельности организации участвуют в формировании миссии организации?
3. Какие основные фазы формирования целей в организации существуют?
4. Каковы основные принципы управления качеством в организации?
5. Каковы правила построения диаграммы в виде дерева применительно к построению целей организации?
6. Каким образом дерево целей связано с иерархической структурой управления организацией?
7. Что включает в себя миссия организации в широком и узком смыслах?
8. Как выглядит на Ваш взгляд иерархия целей организации?
9. В чем заключается четырехфазный подход формирования целей организации?
10. Какие вопросы необходимо раскрыть при описании целей организации?
11. В чем заключается системный подход к планированию деятельности организации?
12. На какие общие вопросы необходимо ответить при составлении плана деятельности в организации?
13. Из каких типовых этапов состоит процесс планирования?
14. Какие ресурсы необходимо указывать при планировании?
15. Что могут включать в себя выходные и входные данные при планировании?
16. Какие инструментальные средства для планирования и осуществления планов вы знаете и использовали на практике?
17. Как оценить показатель эффективности плана?
18. С какой целью производится оценка законодательных и других обязательных требований?
19. В каких единицах производится оценка рисков?
20. Какие организационные действия необходимо выполнить при реализации принципа управления качеством с ориентацией на потребителя?
21. Какие требования потребителя организация должна определить?
22. В какие сроки необходимо определить требования потребителя?
23. Какие действия по отношению к исполнителю должна выполнить организация?
24. Какие меры по поддержанию связи с потребителем должна предпринять организация?
25. Какие принципы должна соблюдать организация при управлении претензиями?
26. Какие критерии могут быть использованы при мониторинге процесса управления претензиями?
27. Какие данные могут быть использованы при оценке качества мониторинга?
28. В чем заключается системный подход к планированию деятельности организации?
29. Для каких целей может быть осуществлен аудит процессов, связанных с потребителями?
30. Что может быть объектом входного контроля при производстве товаров и услуг?
31. Что может быть объектом контроля в процессе производства продукции?
32. Что может быть объектом приемочного контроля при производстве товаров и услуг?
33. В каких случаях используется сплошной, а в каких статистический контроль?

34. В чем отличия методов контроля по альтернативному и количественному признакам?
35. Какие преимущества и недостатки присущи многоступенчатым планам контроля?
36. Как характеристики планов контроля зависят от выходного уровня дефектности(AOQ)?
37. Какие действия по результатам контроля могут быть предприняты для снижения выходного уровня дефектности (AOQ)?
38. В какие сроки необходимо определить требования потребителя?
39. Какие группы показателей входят в систему контроля процессов?
40. С какой периодичностью производится контроль параметров процесса?
41. Какие основные процессы жизненного цикла продукции действуют на предприятии?
42. Какие действия предпринимаются при выявлении несоответствий параметров процесса заданным?
43. В чем отличия при контроле параметров процесса по количественному и альтернативному признакам?
44. Какие типовые фигуры используются при изображении последовательности операций?
45. В чем отличие случайных и особых отклонений параметров процессов?
46. Как устанавливаются контрольные границы на параметры процессов?
47. Какова последовательность выполнения QFD?
48. Каким методом определяется сравнительная важность требований потребителей?
49. Как определяется абсолютная важность инженерных характеристик?
50. Как определяется относительная трудность реализации улучшения инженерных характеристик?
51. Каковы основные принципы FMEA?
52. Каков порядок проведения FMEA?
53. Как выглядит таблица для регистрации результатов FMEA?
54. На основании чего принимается решение об улучшении инженерных характеристик объекта?
55. В чем заключается концепция TPM?
56. В чем заключается концепция 6 сигм?
57. Что дает использование методики 5S?
58. Перечислите основные достоинства и недостатки интегрированных систем менеджмента качества.
59. В каком стандарте сформулированы требования к системе экологического менеджмента?
60. В каком стандарте сформулированы требования к системе менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда?
61. Какова структура документации в интегрированной СМК?
62. Какие средства и методы анализа качественных и количественных данных могут быть использованы для идентификации областей для улучшений?
63. Кто может инициировать изменения и при каких условиях?
64. Кто может оказывать открытое сопротивление изменениям?
65. Какими признаками характеризуется подразумеваемое или отсроченное сопротивление переменам?
66. Какие факторы необходимо использовать для привлечения людей к переменам?
67. Укажите признаки для классификации организационных сопротивлений.
68. Какие положительные и отрицательные результаты могут быть получены за счет изменений?

69. По каким критериям можно оценить результаты изменений?
70. Из каких основных этапов состоит процесс обучения в организации?
71. Кто отвечает за компетентность персонала в подразделении, в организации?
72. По результатам анализа какой информации определяется уровень компетентности персонала?
73. В каких единицах могут быть определены различия в уровнях компетентности, если известны перечень требуемых уровней компетентности и перечень текущих уровней компетентности?
74. Какими способами может быть проведен поиск решений для сокращения различий в уровнях компетентности?
75. Какие факторы могут ограничивать возможности обучения персонала?
76. Каковы обязанности организации в поддержке и содействии обучению?
77. Что могут включать в себя входные данные для мониторинга процесса обучения?
78. В чем отличия оценок обучения за краткосрочный и долгосрочный периоды?
79. Что должен включать отчет по оценке обучения?
80. В чем отличие понятий «коммуникации» и «информация»?
81. Какие субъекты участвуют в процессе коммуникации?
82. Какие признаки могут быть использованы для классификации видов коммуникаций?
83. Как определить потребности персонала в обмене информацией?
84. Какие мероприятия могут быть разработаны на основе выявленной потребности по обмену информацией?
85. Какими средствами и мероприятиями может быть обеспечена возможность для обмена опытом лучшей работы и знаниями?
86. Что дает делегирование полномочий?
87. Кто должен делегировать полномочия?
88. Кому можно/нужно делегировать задачу?
89. Как выбрать подходящего исполнителя для делегируемой задачи?
90. Что можно и что нужно делегировать?
91. Что нельзя делегировать?
92. Как осуществляется контроль выполнения задачи?
93. Какие критерии можно использовать при оценке результатов делегирования полномочий?
94. Что включает мотивация и стимулирование при делегировании полномочий?

Индивидуальные задания для самостоятельной работы

1. Изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др. для подготовки презентации или реферата [1], [8], [9], [12], [15], [16], [17], [18], [19].
2. Изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др. для подготовки к самоконтролю [1], [8], [9], [12], [15], [16], [17], [18], [19].
3. Подготовка к практическим и лабораторным занятиям [13], [15], [16].

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы	№ практического занятия/наименование темы
Решение разноуровневых задач	Тема 4. Методы управления качеством, применяемые на различных этапах жизненного цикла продукции.	Практическая работа 7. Применение методики FMEA.
Разбор конкретных ситуаций	Тема 2. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства.	Практическая работа 3. Управление претензиями потребителей.

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

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

По дисциплине часть тем изучаются студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации зачету.

На лекционных и практических занятиях вырабатываются навыки и умения, обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация зачет.

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

6.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных при самостоятельном изучении материала по дисциплине;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Тема 1. Установление долговременных целей и краткосрочных задач, необходимость планирования.

Практическая работа 1. Установление миссии и целей организации.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор объекта анализа.
3. Формулировка миссии.
4. Разработка иерархической структуры целей.
5. Определение исполнителей.
6. Построение дерева целей.
7. Оформление отчета.

Практическая работа 2. Формирование функции качества для конкретного объекта

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор производственного объекта.
3. Выявление работ для построения стратегического и тактических планов.
4. Заполнение таблицы этапов планирования в организации.
5. Разработка схемы подчиненности тактических планов.
6. Оформление отчета.

Тема 2. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства.

Практическая работа 3. Управление претензиями потребителей.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор производственного объекта.
3. Выявление всевозможных претензий в организации и разработка форм документов.
4. Разработка графика отработки претензий.
5. Оформление отчета.

Тема 3. Входной контроль, контроль процессов, проверка результатов и экологический контроль.

Практическая работа 4. Статистический приёмочный контроль по альтернативному и количественному признаку.

Содержание работы:

1. Принятие решения о качестве партий изделий по данным задания.
2. Составление алгоритма трехступенчатого плана контроля.
3. Сравнение экономических показателей использования различных планов контроля.
4. Оформление отчета

Практическая работа 5. Контроль качества производства продукции на предприятиях.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор производственного объекта.
3. Представление производственного процесса в виде последовательности операций.
4. Определение для каждой операции контролируемых параметров.
5. Определение системы контроля состояния и технического обслуживания оборудования.
6. Оформление отчета в виде таблицы.

Тема 4. Методы управления качеством, применяемые на различных этапах жизненного цикла продукции.

Практическая работа 6. Применение методики QFD.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор процесса.
3. Применение методики разворачивания функций качества.
4. Формулировка основных задач для улучшения выбранного процесса.
5. Оформление отчета по работе.

Практическая работа 7. Применение методики FMEA.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор продукта или процесса.
3. Применение FMEA для выбранного объекта.
4. Оформление протокола по результатам FMEA.
5. Оформление отчета по работе.

Тема 5. Разработка интегрированных систем управления.

Практическая работа 8. Сравнительный анализ стандартов на системы менеджмента.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Проведение анализа соответствий между различными стандартами по управлению качеством.
3. Разработка структуры документации интегрированной системы менеджмента для конкретной организации.
4. Оформление отчета по работе.

Тема 6. Проведение организационных изменений в рамках TQM.

Практическая работа 9. Организация перемен в организации.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Выбор производственного объекта.

3. Выявление возможных областей изменений с целью повышения качества продукции или услуг в организации и разработка сценариев их осуществления.
4. Оформление отчета по работе.

Тема 7. Разработка образовательных программ и стажировок.

Практическая работа 10. Подготовка обучения сотрудников организации.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Составление блок-схемы процесса определения потребностей в обучении.
3. Определение оснований из-за чего необходимо проведение анализа компетенций.
4. Оформление таблицы входных и выходных данных.
5. Составление заявки на обучение работе на компьютере.
6. Оформление отчета по работе.

Лабораторные работы

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ

Контрольная работа по дисциплине «Средства и методы управления качеством» учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых проектов

Курсовой проект (работа) по дисциплине «Средства и методы управления качеством» учебным планом не предусмотрена.

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

Фонд оценочных средств, позволяющий оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлен следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ПК-1 ПК-3	1-7	текущий	устный опрос подготовка реферата собеседование	1-23
ПК-1 ПК-3	1-7	промежуточный	тест	109

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,
промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p>ПК-1 ПК-3 <i>Знает:</i> - теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов (ПК-1); - национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг) (ПК-3); - основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения возникающих задач (ПК-3).</p>	<p>1. В состав плана предприятия по повышению качества продукции входят: а) отдельные показатели б) показатели конкурентоспособности в) целевые комплексы</p> <p>2. Процесс выработки и принятия решений, позволяющих обеспечить эффективность функционирования и развития предприятия в будущем – это _____ а) планирование в широком смысле б) планирование в узком смысле</p> <p>3. Объектами планирования качества является: а) параметры качества продукции, позволяющие повысить ее конкурентоспособность б) увеличение экономической эффективности производства и использования продукции улучшенного качества</p> <p>4. На каком этапе жизненного цикла продукции начинается планирование качества а) разработка продукции б) маркетинга в) планирование процессов</p> <p>5. Кто несет ответственность за потребительское качество а) служба маркетинга б) производственный отдел в) конструкторское бюро</p> <p>6. Какие показатели определяют базовое качество изделия а) экологические показатели б) показатели технической эстетики конструкции в) показатели эффективности г) показатели результата</p> <p>7. На каком этапе закладываются основные факторы, обеспечивающие бездефектное изготовление продукции а) подготовка производства б) производство в) маркетинг</p> <p>8. Что относится к общим функциям качества а) технико-экономический анализ улучшения продукции б) показатели надежности в) мотивация и стимулирование повышения качества труда</p> <p>9. На каком этапе создания ИСМ важно добиться, чтобы спроектированная система заработала и вошла в режим стабильного функционирования а) «Подготовка к сертификации ИСМ» б) «Внедрение ИСМ»</p>

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
	<p>c) Нет верных ответов</p> <p>10. Национальная система стандартизации включает в себя:</p> <p>a) комплекс общетехнических стандартов</p> <p>b) стандарты по отраслям экономики,</p> <p>c) стандарты безопасности труда и охраны здоровья, стандарты безопасности при чрезвычайных ситуациях</p> <p>11. Законодательную и нормативную базу национальной системы стандартизации составляют:</p> <p>a) Конституция Российской Федерации;</p> <p>b) международные соглашения, регулирующие вопросы стандартизации;</p> <p>c) Федеральный закон "О техническом регулировании",</p> <p>d) нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации по вопросам стандартизации;</p> <p>e) документы в области стандартизации, используемые на территории Российской Федерации.</p> <p>12. Одно из важнейших технологических звеньев производственного процесса, обеспечивающих качество продукции – это _____</p> <p>a) контроль качества</p> <p>b) управление качеством</p>
<p>ПК-1 ПК-3 Умеет: - вести планирование и управление процессами деятельности организационных структур (ПК-1); - вести разработку и внедрение систем качества в соответствии с международными стандартами ИСО (ПК-1); - использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере управления качеством (ПК- 3).</p>	<p>1. Какие методы используются в практике управления качеством</p> <p>a) экономические</p> <p>b) мотивации</p> <p>c) научно-технические</p> <p>d) социально - психологические</p> <p>2. Расположите этапы оценки удовлетворенности потребителей в порядке их осуществления:</p> <p>a) Подготовка персонала</p> <p>b) Реакция потребителя</p> <p>c) Анализ информации</p> <p>d) Определение уровня дефектности</p> <p>3. Что необходимо учитывать при оценке удовлетворенности потребителей</p> <p>a) мнение постоянных клиентов</p> <p>b) материалы «фокус группы»</p> <p>c) мнение производителей продукции</p> <p>4. Что такое качество процесса управления человеческими ресурсами</p> <p>a) проведение мониторинга и регулярного анализа хода работ</p> <p>b) уровень соответствия продуктов сервиса представляемых организацией её внутреннему потребителю для совершенствования его дарований, требования предъявляемые организацией к творческому потенциалу внутреннего потребителя</p> <p>c) обеспечение благоприятных стартовых условий для организации и выполнения работ</p> <p>5. Важными принципами планирования качества</p>

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
	<p>продукции являются:</p> <p>a) научная разработка планов, предполагающая учет и планирование новейших достижений науки и техники</p> <p>b) непрерывность, обусловленная постоянным повышением конкурентоспособности продукции, в результате чего планирование качества рассматривается не как единичный акт, а как постоянно возобновляющийся процесс составления планов повышения качества</p> <p>c) увеличение выпуска сертифицированной продукции</p> <p>d) экономичность путей достижения целей, связанных с максимумом получаемого эффекта</p> <p>6. Производственный технологический контроль качества включает в себя:</p> <p>a) контроль моделей и опытных образцов</p> <p>b) пооперационный (межоперационный) контроль продукции и соблюдения установленного технологического режима</p> <p>c) механические испытания</p> <p>7. Критериями готовности предприятия к выпуску продукции требуемого качества является наличие:</p> <p>a) в технологической документации полностью оформленных операций контроля</p> <p>b) заключения о полной комплектации испытательной базы необходимым оборудованием и стендами</p> <p>c) системы экономических планов</p> <p>d) оценки эффективности разрабатываемых мероприятий по повышению качества продукции</p> <p>8. Кто осуществляет выполнение требований документов ИСМ, управление процессами при организации работ по ИСМ</p> <p>a) владельцы и руководители процессов, руководители подразделений</p> <p>b) объединенная рабочая группа</p> <p>c) внутренние аудиторы</p> <p>9. Кто из перечисленных может принимать стратегические решения по организации работ по ИСМ</p> <p>a) служба качества</p> <p>b) координационный совет</p> <p>c) отдел персонала</p> <p>10. СМК выполняет роль базовой системы при создании</p> <p>a) аддитивных моделей ИСМ</p> <p>b) полностью интегрированных моделей ИСМ</p> <p>c) нет верного ответа</p> <p>11. Расставьте этапы создания интегрированной системы менеджмента в правильной последовательности</p> <p>a) организация работ по созданию ИСМ</p> <p>b) проектирование ИСМ</p> <p>c) документирование ИСМ</p> <p>d) внедрение ИСМ</p> <p>e) подготовка к сертификации ИСМ</p> <p>12. Для анализа культурных ценностей и разработки высокоэффективных методов управления изменениями</p>

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
	<p>можно применить:</p> <p>a) процедуру бенчмаркинга</p> <p>b) «кайзен»</p> <p>c) окна возможностей</p> <p>d) модель Г. Бейтеона</p> <p>13. Какие программы используют в сфере управления качеством.</p> <p>10. Построить диаграммы анализа данных. (Задания выдаются преподавателем).</p>
<p>ПК 1 ПК-3 Иметь практический опыт: - проверки информации о наличии рекламации и фиксация в соответствующих документах (ПК-1); - анализа состояния деятельности предприятий (ПК-1). - анализа дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг (ПК-3).</p>	<p>Задание 1. Назовите основные документы, которые необходимо применять при контроле продукции.</p> <p>Задание 2. Выявите факторы, влияющие на качество оказываемой услуги (по заданию преподавателя).</p> <p>Задание 3. Составьте анализ дефектов продукции (по заданию преподавателя).</p>

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

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

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

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

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

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

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

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

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

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

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

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

Критерии оценивания компетенций

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

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

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

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	Недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	незачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

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

Нормативно-техническая документация

- ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивости успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Введ. 2011-06-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>
- ГОСТ Р ИСО 10014-2008 Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Введ. 2009-12-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200068728>
- ГОСТ Р ИСО 10005-2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества [Электронный ресурс]. – Введ. 2008-06-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200062243>
- ГОСТ Р ИСО 14001-2007 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению [Электронный ресурс]. – Введ. 2007-10-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200051440>
- ГОСТ Р 51814.3 – 2001 Система качества в автомобилестроении. Методы статистического управления процессами [Электронный ресурс]. – Введ. 2002-01-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200026563>
- ГОСТ Р 51814.2 - 2001 Система качества в автомобилестроении. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов [Электронный ресурс]. – Введ. 2002-01-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200026562>

8. ГОСТ Р ИСО 7870-2-2015 Статистические методы. Контрольные карты. Часть 2. Контрольные карты Шухарта [Электронный ресурс]. – Введ. 2016-12-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124585>

9. ГОСТ Р 54934-2012. OHSAS Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования. [Электронный ресурс]. – Введ. 2013-01-01 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54934-2012>

Основная литература

10. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент", 27.03.02 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=615221>.

11. Зубарев, Ю. М. Математические основы управления качеством и надежностью изделий [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. М. Зубарев. - Документ Microsoft Word. - СПб. [и др.] : Лань, 2017. - 172 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91887/#1>.

12. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

13. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Средства и методы управления качеством"[Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост.: Н. В. Афиногентова, Д. И. Панюков. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,24 МБ, 66 с. : схем., табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

Дополнительная литература

14. Ван Ассен, М. Ключевые модели менеджмента. 60 моделей, которые должен знать каждый менеджер [Текст] / М. Ван Ассен ; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 3-е изд., испр. - М. : БИНОМ. Лаб. знаний, 2013. - 319 с. : табл.

15. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 219 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=346176#>

16. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. : КноРус, 2009. - 225 с. : ил., табл.

17. Миттаг, Х.-Й. Статистические методы обеспечения качества [Текст] : учеб. пособие для вузов / Х.-Й. Миттаг, Х. Риннепер. с нем. Е. Кокот; под ред. Б. Н. Маркова. - Изд. перераб. и доп. - М. : Машиностроение, 1995. - 616 с. : ил.

18. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2012. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>.

19. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Технология, оборудование и автоматизация машиностроит. пр-в" : [учеб. пособие] / М. М. Кане [и др.]. - М. : Питер, 2008. - 560 с. : ил., табл.

20. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальностям экономики и упр. / С. Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. : ил.

Периодическая литература

1. Качество в обработке материалов
2. Стандарты и качество.

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

Интернет-ресурсы

1. Legprominfo.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://legprominfo.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана
3. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books>. - Загл. с экрана.

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

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Консультант+	Общеправовая система	Поиск стандартов
2	MS Office	Офисный пакет	Оформление работ, рефератов.

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

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

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

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

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

11. Примерная технологическая карта по дисциплине «Средства и методы управления качеством»

Факультет ИТС

кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

преподаватель _____, направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

(профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. недел я
				февраль				март				апрель				май				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
I	Обязательные	82																		
1.1	Посещение лекций	6	2		+		+		+		+		+							
1.2	Выполнение практических работ	10	до 3			+				+		+								
1.3	Защита практических работ	10	до 3			+				+		+		+						
1.4	Промежуточное тестирование	1	до 10							+										
2.	Творческий рейтинг, в т.ч.	18												+						
2.1	Подготовка докладов, рефератов, презентаций	1	до 18																	
II	Форма контроля																		Диф. зачет	

при условии выполнения всех обязательных контрольных точек студент может получить от 61 до 100 баллов, что соответствует следующей оценке:

от 61 до 69,9 баллов – «удовлетворительно»

от 70 до 85,9 баллов – «хорошо»

от 86 до 100 баллов – «отлично»

