

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»**

Физико-математический факультет

Кафедра менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством в образовании

Направление подготовки: 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Менеджмент в образовании. Информационная безопасность в образовании

Форма обучения: Очная

Разработчики:

Семенова О.А., канд. экон наук, доцент кафедры менеджмента и экономики образования;

Потапов С.В., канд. экон наук, доцент кафедры менеджмента и экономики образования.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 8 от 21.03.2022 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством в образовании.

Задачи дисциплины:

- уяснить сущность понятия «качество» и эволюцию взглядов на него в условиях современной рыночной экономики;
- изучить показатели и параметры качества образовательных услуг;
- изучить методы и модели управления качеством в сфере образования;
- ознакомиться со статистическими методами в системе контроля качества;
- изучить отечественный и зарубежный опыт управления качеством образования.

В том числе воспитательные задачи:

- формирование мировоззрения и системы базовых ценностей личности;
- формирование основ профессиональной культуры обучающегося в условиях трансформации области профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина К.М.07.ДВ.02.01 «Управление качеством в образовании» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 5 курсе, в 10 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: знание содержания предшествующих дисциплин образовательной программы, т. к. учебная дисциплина «Управление качеством в образовании» носит ярко выраженный междисциплинарный характер.

Изучению дисциплины К.М.06.ДВ.04.01 «Управление качеством в образовании» предшествует освоение дисциплин (практик):

К.М.07.05 Стратегический менеджмент в образовании;

К.М.07.06 Финансовый менеджмент в образовании.

Освоение дисциплины К.М.07.ДВ.02.01 «Управление качеством в образовании» является необходимой основой для выполнения выпускной квалификационной работы.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Управление качеством в образовании», включает: 01 Образование и наука (в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования).

Типы задач и задачи профессиональной деятельности, к которым готовится обучающийся, определены учебным планом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция в соответствии ФГОС ВО	
Индикаторы достижения компетенций	Образовательные результаты
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	

УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.	знать: - задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. уметь: - определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. владеть: - методиками определения совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.
УК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	знать: - вероятные риски и ограничения, определять ожидаемые результаты решения поставленных задач уметь: - оценивать вероятные риски и ограничения, определять ожидаемые результаты решения поставленных задач владеть: - навыками оценивания вероятных рисков и ограничений, определения ожидаемых результатов решения поставленных задач.
УК-2.3. Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	знать: - инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов. уметь: - использовать инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов. владеть: - инструментами и техникой цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.

ПК-8 - Способен организовывать образовательный процесс с использованием современных образовательных технологий, в том числе дистанционных.

педагогическая деятельность

ПК-8.1. Разрабатывает образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.	знать: - образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями. уметь: - использовать образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями. владеть: - образовательными программами различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.
--	--

ПК-8.2. Формирует средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.	знать: - средства контроля качества учебно-воспитательного процесса. уметь: - формировать средства контроля качества учебно-воспитательного процесса владеть: - навыками формирования средств контроля качества учебно-воспитательного процесса
ПК-8.3. Разрабатывает план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.	знать: - план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий. уметь: разрабатывать план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий. владеть: - навыками разработки план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Девятый семестр
Контактная работа (всего)	34	34
Лекции	12	12
Практические	22	22
Самостоятельная работа (всего)	38	38
Виды промежуточной аттестации		
Зачет	+	+
Общая трудоемкость часы	72	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	2	2

5 Содержание дисциплины

5.1 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Понятие и сущность качества. Организация управления качеством:

Основные понятия качества. Особенности качества товаров и услуг. Методы управления качеством. Экономические методы управления качеством.

Раздел 2. Методика оценки качества продукции (услуг). Статистические методы управления качеством:

Технологические методы и инструменты управления качеством. Методы творческого поиска решений. Качество продукции, услуг и обслуживания как объекты управления, показатели их качества. Инструменты повышения качества продукции, услуг. Качество образовательных услуг: тенденции, модели управления.

Раздел 3. Стандартизация в управлении качеством:

Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации.

5.2 Содержание дисциплины: Лекции (12 ч.)

Раздел 1. Понятие и сущность качества. Организация управления качеством: (4 ч.).

Тема 1. Основные понятия качества (1 ч.)

Особенности качества товаров и услуг. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике. Концептуальные основы управления качеством (качества самой конструкции, качество исполнения, качества соответствия). Принципы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (У. Шухерт, Э. Деминг).

Системный подход к управлению качеством. Процессный подход к управлению качеством. Терминология управления качеством. Предмет и методы изучения качества продукции/услуг на современном этапе развития экономики. Взаимосвязь эффективности и качества продукции/услуг. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции/услуг.

Тема 2. Особенности качества товаров и услуг (1 ч.)

Первые упоминания о стандартах качества во времена Петра I и Ивана Грозного. Первые государственные стандарты. Внедрение систем качества на предприятиях. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда.

Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Система НОРМ (Научной организации труда по увеличению моторесурса). Система управления качеством продукции. Мировой опыт по управлению качеством. Система всеобщего управления качеством У. Шухерта и Э. Деминга. Цикл PDCA. Управление качеством в Японии Концепция управления качеством Д. Джурана.

Теория комплексного управления качеством Каору Исикавы. Опыт управления качеством в США. Кружки качества. Управление качеством в европейских странах. Концепция ZD (нол дефектов) Ф. Кросби. Теория комплексного управления качеством А. Фейгенбаума. Европейский фонд управления качеством.

Тема 3. Методы управления качеством (1 ч.)

Основные методы управления качеством и их классификация. Сущность и содержание организационно-распорядительных методов управления качеством.

Средства и формы реализации организационно-распорядительных методов. Применение организационно-распорядительных методов.

Тема 4. Экономические методы управления качеством (1 ч.)

Содержание и применение экономических методов управления качеством. Основные виды экономических стимулов.

Функционально-стоимостной анализ. Сущность и необходимость проведения SWOT-анализа.

Раздел 2. Методика оценки качества продукции. Статистические методы управления качеством (4 ч.)

Тема 5. Технологические методы и инструменты управления качеством. (1 ч.)
Классификация технологических методов управления качеством. Новые инструменты технологических методов управления качеством.

QFD-метод как инструмент технологических методов. FMEA- анализ жизненного цикла в системе инструментов технологических методов управления качеством.

Тема 6. Методы творческого поиска решений. (1 ч.)

Развитие теории и практики применения методов творческого поиска решений. Методы направленного поиска решений в процессе управления качеством.

Методы систематизированного поиска решений в процессе управления качеством. Методы психологической активизации творчества.

Тема 7. Качество продукции, услуг и обслуживания как объекты управления, показатели их качества. (1 ч.)

Применение средств и методов управления качеством на этапах жизненного цикла продукции. Содержание и применение статистических методов оценки качества.

Тема 8. Инструменты повышения качества продукции, услуги (1 ч.)

Применение методов управления качеством в процессе реализации функций и принципов управления качеством.

Качество образовательных услуг: тенденции, модели управления.

Раздел 3. Стандартизация в управлении качеством (4 ч.)

Тема 9. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. (1 ч.)

Краткая история развития стандартизации. Цель и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Стандарты, их виды. Технические условия. Роль стандартизации в системе управления качеством. Методические основы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации: систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

Общая характеристика систем стандартизации. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика стандартов разных уровней: межгосударственные, государственные, отраслевые стандарты, стандарты научно-технических и инженерных обществ, стандарты предприятий.

Тема 10. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. (1 ч.)

Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие, на продукцию и услуги, на процессы, на методы испытаний.

Тема 11. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации (1 ч.)

История становления стандартов. Серия стандартов Международной организации по стандартизации ИСО-9000.

Международная стандартизация. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации. Региональные организации по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК). Кодекс стандартов ВТО.

Тема 12. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации (1 ч.)

Показатели качества. Контроль факторов, влияющих на качество продукции (услуг). Стандарты по проверке систем качества, основополагающие стандарты, стандарты по категориям продукции/услуг.

Соответствие образовательной деятельности федеральным государственным образовательным стандартам (ФГОС). Требования ФГОС. Общесистемные требования к реализации образовательных программ.

5.3 Содержание дисциплины: Практические (22 ч.)

Раздел 1. Понятие и сущность качества. Организация управления качеством (8 ч.)

Тема 1. Основные понятия качества (2 ч.)

1. Основные понятия качества.
2. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике.
3. Концептуальные основы управления качеством (качества самой конструкции, качество исполнения, качества соответствия).
4. Принципы управления качеством.
5. Взаимосвязь понятий «управление качеством» и «качество управления».

Тема 2. Особенности качества товаров и услуг (2 ч.)

1. Концепция всеобщего управления качеством (У. Шухерт, Э. Деминг).
2. Системный подход к управлению качеством.
3. Процессный подход к управлению качеством.
4. Терминология управления качеством.
5. Предмет и методы изучения качества продукции на современном этапе развития экономики.
6. Взаимосвязь эффективности и качества продукции/услуг.
7. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции/услуг.
8. Значение активизации творческой деятельности человека в процессе создания продукции/услуг.
9. Применение методов творческого поиска решений в процессе реализации функций и принципов управления качеством.
10. Вклад отечественных и зарубежных ученых в понимание процесса творческого мышления.
11. Этапы формирования и обеспечения качества продукции/услуг.

Тема 3. Методы управления качеством (2 ч.)

1. Отношение современного руководителя в области управления качеством к необходимости применения организационно-распорядительных методов и выбору форм реализации данных методов на предприятии.
2. Содержание и особенности формирования политики предприятия/организации в области качества.

Тема 4. Экономические методы управления качеством (2 ч.)

1. Справедливость утверждения «более высокая заработная плата — более высокое качество продукции» в настоящее время.
2. Развитие функционально-стоимостного анализа в нашей стране и за рубежом.
3. Формулирование целей организации в области качества на основе проведения SWOT-анализа.
4. Содержание и применение экономических методов управления качеством. Основные виды экономических стимулов.
5. Функционально-стоимостной анализ. Сущность и необходимость проведения SWOT-анализа

Раздел 2. Методика оценки качества продукции. Статистические методы управления качеством (8 ч.)

Тема 5. Технологические методы и инструменты управления качеством. (2 ч.).

1. Использование QFD-метода на отечественных предприятиях.
2. Отечественный и зарубежный опыт проведения FMEA-анализа.

Тема 6. Методы творческого поиска решений. (2 ч.)

1. Развитие теории и практики применения методов творческого поиска решений.
2. Методы направленного поиска решений в процессе управления качеством.
3. Методы систематизированного поиска решений в процессе управления качеством.
4. Методы психологической активизации творчества

Тема 7. Качество продукции, услуг и обслуживания как объекты управления, показатели их качества. (2 ч.)

1. Применение средств и методов управления качеством на этапах жизненного цикла продукции.
2. Содержание и применение статистических методов оценки качества.
3. Взаимосвязь эффективности и качества продукции.
4. Показатели качества.
5. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.

Тема 8. Инструменты повышения качества продукции, услуги (2 ч.)

1. Применение методов управления качеством в процессе реализации функций и принципов управления качеством.

2. Качество образовательных услуг: тенденции, модели управления.

Раздел 3. Стандартизация в управлении качеством (6 ч.)

Тема 9. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект (1 ч.)

1. Зарождение управления качеством в России.

2. Первые упоминания о стандартах качества во времена Петра I и Ивана Грозного. Первые государственные стандарты.

3. Внедрение систем качества на предприятиях.

4. Система бездефектного изготовления продукции.

5. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс первых изделий).

6. Система НОРМ (Научной организации труда по увеличению моторесурса). Система управления качеством продукции.

Тема 10. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект (1 ч.)

1. Мировой опыт по управлению качеством.

2. Система всеобщего управления качеством У. Шухерта и Э. Деминга.

3. Управление качеством в Японии.

4. Концепция управления качеством Д. Джурана.

5. Теория комплексного управления качеством Каору Исикавы.

6. Опыт управления качеством в США. Кружки качества.

7. Управление качеством в европейских странах.

8. Концепция ZD (ноль дефектов) Ф.Кросби.

9. Теория комплексного управления качеством А. Фейгенбаума.

10. Европейский фонд управления качеством.

Тема 11. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации (2 ч.)

1. История становления стандартов.

2. Серия стандартов Международной организации по стандартизации ИСО-9000.

3. Международная стандартизация.

4. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.

5. Международные организации по стандартизации.

6. Региональные организации по стандартизации.

7. Европейская организация по качеству (ЕОК).

8. Кодекс стандартов ВТО.

Тема 12. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации (2 ч.)

1. Показатели качества.

2. Контроль факторов, влияющих на качество продукции (услуг).

3. Стандарты по проверке систем качества, основополагающие стандарты, стандарты по категориям продукции/услуг.

4. Соответствие образовательной деятельности федеральным государственным образовательным стандартам (ФГОС). Требования ФГОС.

5. Общесистемные требования к реализации образовательных программ.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Десятый семестр (38 ч.)

Раздел 1. Понятие и сущность качества. Организация управления качеством (10 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

1. Актуальность проблемы качества.
2. ГОСТ ИСО 9000-2001. Модель менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
3. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
4. ГОСТ ИСО 9000-2001. Цикл PDCA.
5. Триада направления деятельности, способствующих решению задач по управлению качеством.
6. ГОСТ ИСО 9000-2001. Принципы менеджмента качества
7. Инструменты планирования и управления: анализ матричных данных.
8. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)
9. Инструменты планирования и управления: матричная диаграмма
10. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA).
11. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма.
12. Качество и конкурентоспособность.
13. Поясните вклад Ф.У. Тейлора в развитие науки управления и его представление о качестве продукции.
14. Охарактеризуйте звезды качества и их содержание.

Раздел 2. Методика оценки качества продукции. Статистические методы управления качеством (10 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

1. Основные понятия в области управления качеством: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества.
2. ГОСТ ИСО 9004-2001. Назначение и использование.
3. ГОСТ ИСО 9001-2001. Назначение и использование.
4. Семейство стандартов на системы менеджмента качества (ISO 9000:2000): состав назначения.
5. Экономическая эффективность управления качеством.
6. Назовите методы статистического контроля качества Уолтера Эндрю Шухарта.
7. Назовите методы стимулирования качества.
8. Назовите модели управления качеством.
9. Опишите непрерывное улучшение как принцип TQM.
10. Подготовьте реферат и презентацию на одну из представленных тем "Управление качеством услуг в сфере образования", "Функции управления качеством услуг в сфере образования".

Раздел 3. Стандартизация в управлении качеством (8 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

1. Инструменты планирования и управления: диаграмма связей (взаимосвязей).
2. Качество услуг как объект управления.
3. Инструменты планирования и управления: диаграмма связанности (средства).
4. Метод самоконтроля.
5. Федеральный государственный образовательный стандарт: основные понятия, содержание.
6. Охарактеризуйте ориентацию на потребителей и их удовлетворенность в системе менеджмента качества

7. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1 Компетенции и этапы формирования

№ п/п	Оценочные средства	Компетенции, этапы их формирования
1	Социально-гуманитарный модуль	УК-2.
2	Предметно-методический модуль	УК-2; ПК-8
3	Учебно-исследовательский модуль	ПК-8

8.2 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

Шкала, критерии оценивания и уровень сформированности компетенции			
2 (не зачтено) ниже порогового	3 (зачтено) пороговый	4 (зачтено) базовый	5 (зачтено) повышенный
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.			
Не способен определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	В целом успешно, но бессистемно определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	В целом успешно, но с отдельными недочетами определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	Способен в полном объеме определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм
УК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.			
Не способен оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач	В целом успешно, но бессистемно оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач	В целом успешно, но с отдельными недочетами оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач	Способен в полном объеме оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач
УК-2.3. Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.			
Не способен использовать инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	В целом успешно, но бессистемно использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	В целом успешно, но с отдельными недочетами использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	Способен в полном объеме использовать инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.

ПК-8 - Способен организовывать образовательный процесс с использованием современных образовательных технологий, в том числе дистанционных.			
ПК-8.1. Разрабатывает образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.			
Не способен разрабатывать образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.	В целом успешно, но бессистемно разрабатывает образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.	В целом успешно, но с отдельными недочетами разрабатывает образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями.	Способен в полном объеме разрабатывать образовательные программы различных уровней в соответствии с современными методиками и технологиями
ПК-8.2. Формирует средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.			
Не способен формировать средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.	В целом успешно, но бессистемно формирует средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.	В целом успешно, но с отдельными недочетами формирует средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.	Способен в полном объеме формировать средства контроля качества учебно-воспитательного процесса.
ПК-8.3. Разрабатывает план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.			
Не способен разрабатывать план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.	В целом успешно, но бессистемно разрабатывает план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.	В целом успешно, но с отдельными недочетами разрабатывает план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.	Способен в полном объеме разрабатывать план коррекции образовательного процесса в соответствии с результатами диагностических и мониторинговых мероприятий.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

8.3 Вопросы промежуточной аттестации

Десятый семестр (Зачет, УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-8.1, ПК-8.2, 8.3)

1. Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
2. Охарактеризуйте взаимосвязь понятий «управление качеством» и «качество управления»

3. Поясните вклад Ф.У. Тейлора в развитие науки управления и его представление о качестве продукции
4. Охарактеризуйте звезды качества и их содержание
5. Сформулируйте понятие качества как объект управления
6. Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
7. Опишите контрольные карты и их применение в управлении качеством
8. Сформулируйте концепцию « Total Quality Management» (TQM) – «Всеобщий менеджмент качества»
9. Перечислите международные организации по стандартизации и качеству продукции
10. Опишите международные стандарты серии ISO 9000 и современные принципы менеджмента качества
11. Охарактеризуйте менеджмент процессов и операционное планирование
12. Назовите методы статистического контроля качества Уолтера Эндрю Шухарта
13. Назовите методы стимулирования качества
14. Назовите модели управления качеством.
15. Опишите непрерывное улучшение как принцип TQM
16. Сформулируйте общее понятие менеджмента качества
17. Охарактеризуйте ориентацию на потребителей и их удовлетворенность в системе менеджмента качества
18. Охарактеризуйте ориентацию на сотрудников их вовлечение и мотивация как принцип TQM
19. Назовите основные концепции менеджмента качества
20. Сформулируйте основы управления качеством
21. Назовите особенности выборочного контроля при исследовании надежности
22. Охарактеризуйте оценку конкурентоспособности продукции
23. Назовите методы мотивации работников к высококачественному труду
24. Перечислите методы воспитания рабочего коллектива
25. Перечислите новые инструменты технологических методов управления качеством
26. Назовите основные этапы QFD-метода
27. В каких целях используются методы направленного поиска решений?
28. В чем заключаются преимущества и недостатки эвристических методов поиска технических решений?
29. В чем состоит сущность применения методов психологической активизации творчества?
30. Какие методы можно выделить в группе методов психологической активизации творчества?
31. На что направлено применение методов систематизированного поиска решений?
32. Перечислите методы управления качеством, которые могут применяться при работе с потребителями, а также в процессе проектирования и разработки продукции
33. Назовите методы управления качеством, используемые в процессе закупок
34. Какие методы управления качеством можно применять при производстве и обслуживании?
36. Что представляют собой социально-психологические методы Управления качеством?
37. С помощью каких инструментов реализуются социально-психологические методы управления качеством?
38. Каким образом можно классифицировать технологические методы управления качеством?
39. Какой метод в системе технологических методов управления качеством считается наиболее приемлемым? Почему?
40. Перечислите новые инструменты технологических методов управления качеством.
41. Какова роль семи инструментов управления качеством в процедуре обеспечения требуемого потребителем качества, которая получила название QFD-метод?

42. Сформулируйте основы государственной системы стандартизации РФ
43. Что представляет собой дом качества? Какая информация в нем заложена?
44. В каких целях используются методы направленного поиска решений? Какие методы включает направленный поиск решений?
45. В чем состоит сущность применения методов психологической активизации творчества?
46. Какие методы можно выделить в группе методов психологической активизации творчества?
47. На что направлено применение методов систематизированного поиска решений?
48. Перечислите методы управления качеством, которые могут применяться при работе с потребителями, а также в процессе проектирования и разработки продукции.
49. Назовите методы управления качеством, используемые в процессе закупок.
50. Какие методы управления качеством можно применять при производстве и обслуживании?
51. С помощью каких методов управления качеством можно осуществлять контроль и испытания наиболее эффективно?
52. Каким образом используются экономические методы управления качеством при реализации функции планирования?
53. Какие методы управления качеством, кроме экономических, могут применяться при планировании?
54. Приведите примеры использования социально-психологических методов управления качеством при организации и мотивации.
55. Какие методы управления качеством, кроме социально-психологических, могут применяться в процессе организации и при мотивации персонала в организации?
56. Назовите основные этапы разработки государственного стандарта
57. Опишите опыт зарубежных стран по управлению качеством.
58. Каким образом используются экономические методы управления качеством при реализации функции планирования?
59. Образовательная деятельность и ее соответствие федеральным государственным образовательным стандартам (ФГОС)
60. Качество образовательных услуг: тенденции, модели управления

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет служит формой проверки усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, готовности к практической деятельности, успешного выполнения студентами лабораторных и курсовых работ, производственной и учебной практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой.

Собеседование (устный ответ) на зачете

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного опроса) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умение применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы

по изучаемой проблеме;

- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Вопросы для устного опроса.

При определении уровня достижений студентов при устном ответе необходимо обращать особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики. Оценка за опрос определяется простым суммированием баллов:

Критерии оценки ответа:

Правильность ответа – 1 балл.

Всесторонность и глубина (полнота) ответа – 1 балл.

Наличие выводов – 1 балл.

Соблюдение норм литературной речи – 1 балл.

Владение профессиональной лексикой – 1 балл.

Итого: 5 баллов.

Тестирование

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля ответ считается правильным, если:

- в тестовом задании закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, выбраны все правильные ответы;
- в тестовом задании открытой формы дан правильный ответ;
- в тестовом задании на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- в тестовом задании на установление соответствия сопоставление произведено верно для всех пар.

При оценивании учитывается вес вопроса (максимальное количество баллов за правильный ответ устанавливается преподавателем в зависимости от сложности вопроса). Количество баллов за тест устанавливается посредством определения процентного соотношения набранного количества баллов к максимальному количеству баллов.

Критерии оценки

До 60% правильных ответов – оценка «неудовлетворительно».

От 60 до 75% правильных ответов – оценка «удовлетворительно».

От 75 до 90% правильных ответов – оценка «хорошо».

Свыше 90% правильных ответов – оценка «отлично».

Практические задания

При определении уровня достижений студентов при выполнении практического задания необходимо обращать особое внимание на следующее:

- задание выполнено правильно;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- умение работать с объектом задания демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен,

доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;

– выполнение задания теоретически обосновано.

Оценка за опрос определяется простым суммированием баллов:

Критерии оценки ответа

Правильность выполнения задания – 1 балл.

Всесторонность и глубина (полнота) выполнения – 1 балл.

Наличие выводов – 1 балл.

Соблюдение норм литературной речи – 1 балл.

Владение профессиональной лексикой – 1 балл.

Итого: 5 баллов.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание

При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

– способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;

– систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

– точное использование научной терминологии, стилистически грамотное,

логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;

– владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;

– грамотное использование основной и дополнительной литературы;

– умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;

– творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Критерии оценки ответа

Правильность выполнения задания – 1 балл.

Решение задачи в полном объеме – 1 балл.

Наличие выводов – 1 балл.

Соблюдение норм литературной речи – 1 балл.

Владение профессиональной лексикой – 1 балл.

Итого: 5 баллов.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477910>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470280>

4. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>

Дополнительная литература

1. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473454>

2. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. — 156 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8158-1802-6. — Текст : электронный.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.economicus.ru - Портал по экономической теории, менеджменту, маркетингу
2. <https://www.minobrnauki.gov.ru/> - Сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации
3. <http://scholar.urg.ac.ru/courses/Technology/index.html> - Новые педагогические технологии.

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (раздела)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
- изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и готовность к сдаче зачета, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;
- повторите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
- составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
- проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в информационной системе 1С:Университет.

12.1 Перечень программного обеспечения (обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С: УниверситетПРОФ

12.2 Перечень информационно-справочных систем

1. Информационно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства науки и высшего образования Российской Федерации» (<https://minobrnauki.gov.ru/opendata/>)
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)
3. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (раздела)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. (№ 218)

Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Автоматизированное рабочее место в составе (учебный мультимедийный комплекс трибуна, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№ 225).

Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (персональный компьютер 10 шт.).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал электронных ресурсов (№ 101б).

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: автоматизированные рабочие места (компьютер – 12 шт.).

Мультимедийный проектор, многофункциональное устройство, принтер.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации, электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями.