МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
Ученого совета
ИАТЭ НИЯУ МИФИ
Протокол №25.8 от 25.08.2025

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
для студентов
по освоению дисциплины

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

название дисциплины

для студентов направления подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

код и наименование направления подготовки

образовательная программа

Цифровая трансформация компании

код и наименование профиля

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2025 г.

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Менеджмент качества» (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к практическим занятиям и/или лабораторным работам, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения..

Дисциплина «Менеджмент качества» является одной из профильных дисциплин в обеспечении профессионального становления будущего экономиста.

Цель дисциплины – научить студентов подходам к разработке систем управления качеством сложных техногенных систем на стадии их проектирования, доводки и освоения экспериментального и серийного производства на базе комплекса знаний в области.

Задачи дисциплины:

– понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики;

– овладение методологией и терминологией управления качеством, знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях, о процедурах сертификации продукции и систем управления качеством;

– овладение профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции.

Дисциплина реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений, и относится к профессиональному модулю.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Основными видами учебной работы по данной дисциплине являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся. Для успешного освоения дисциплины студенты необходимо изучить лекционный материал и рекомендуемую литературу, отработать изученный материал на практических занятиях, выполнить задания для самостоятельной работы.

1 Лекции

Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним.

Содержание лекционного курса по дисциплине «Менеджмент качества» представлено в таблице

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.	**Теория и практика управления качеством**	
1.1.	Введение	Потребность в переосмыслении концепции оценки качества. Концепция изучения курса управления качеством. Необходимость преемственности опыта управления качеством в СССР.
1.2.	Основополагающие понятия в менеджменте качества	Развитие понятия качества. Совокупность основных аспектов категории «качество». Понятие качества продукции, услуг.
1.3.	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	Концепция Э. Деминга: 14 принципов качества; проекция на Российскую действительность; пространство доктора Деминга. Концепции Джурана; Кросби; Фейгенбаума; Исикавы; Тагути. Концепция всеобщего управления качеством.
1.4.	Механизм современного управления качеством	Условия влияющие на функционирование элементов системы управления качеством. Состав механизма управления качеством. Эффективность сервисного сопровождения продукции. Международные стандарты ИСО 9000.
1.5.	Методы исследования и управления качеством	Классификация видов исследования управления качеством. Особенности методов управления качеством. Управление конкурентоспособностью товаров, услуг.
1.6.	Показатели качества и их классификация	Классификация показателей качества. Роль квалиметрии в управлении качеством.
2.	**Управление качеством отдельных аспектов хозяйственной деятельности**	
2.1.	Методы оценки уровня качества	Методы определения величины показателей качества. Анализ качества продукции.
2.2.	Организационное обеспечение	Основные направления деятельности. Формирование стратегии и тактики в области качества.
2.3.	Подтверждение соответствия, сертификация	Основные положения. Схема и порядок проведения сертификации продукции.

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
2.4.	Персонал и его роль в менеджменте качества	Роль управленческого персонала. Коллективное управление. Целевые группы.
2.5.	Информационное обеспечение управления качеством	Развитие информационных технологий и использование их возможностей.

Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю. Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать.

Базовые рекомендации:

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;
- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;
- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;
- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;
- создайте свою систему сокращения слов;
- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;
- дополняйте материал лекции информацией;
- задавайте вопросы лектору;
- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

- слушать (и слышать) другого человека – это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности;.
- если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука – это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои

представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове – это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись.

2 Практические занятия (семинары)

Практические занятия являются важной частью учебного процесса в вузе. Они проводятся с целью закрепления лекционного материала, овладения понятийным аппаратом предмета, методами и приёмами исследования, изучаемыми в рамках учебной дисциплины. Главной целью такого рода занятий является научиться применению теоретических знаний на практике.

Содержание практических занятий по дисциплине «Менеджмент качества» представлено в таблице.

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.	**1. Теория и практика управления качеством**	
1.1.	1.1. Введение	Место России в высоких технологиях. Прогноз стратегической конкурентоспособности России. Идеи толтекской мудрости М. Руиса.
1.2.	1.2. Основополагающие понятия в менеджменте качества	Смена технологических укладов и положение России. Понятие конкурентоспособности качества товаров, услуг.
1.3.	1.3. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	Изучение отечественного опыта комплексной системы управления качеством работы (КСУКР). Изучение опыта современных успешных Российских предприятий.
1.4.	1.4. Механизм современного управления качеством	Принципы менеджмента качества. Подход к системам менеджмента качества. Концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.
1.5.	1.5. Методы исследования и управления качеством	Модель конкурентного анализа услуг. Концепция формирования высококлассных сервисных услуг.
1.6.	1.6. Показатели качества и их классификация	Показатели качества продукции и её систем качества.
2.	**2. Управление качеством отдельных аспектов хозяйственной деятельности**	
2.1.	Методы оценки уровня качества	Статистическое регулирование процессов. Выборочный приёмочный контроль.
2.2.	Организационное обеспечение	Организация выполнения стратегических планов. Структура и роль службы технического контроля.

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
2.3.	Подтверждение соответствия, сертификация	Сертификация системы качества. Сертификация производства.
2.4.	Персонал и его роль в менеджменте качества	Принципы организации и оплаты труда. Планирование карьеры.
2.5.	Информационное обеспечение управления качеством	Изучение возможностей использования информационных технологий.

На практическом занятии обсуждаются теоретические положения изучаемого материала, уточняются позиции авторов научных концепций, ведется работа по осознанию студентами категориального аппарата изучаемой дисциплины, определяется и формулируется отношение учащихся к теоретическим проблемам науки, оформляется собственная позиция будущего специалиста. Форма работы – диалог: и студенты, и преподаватель вправе: задавать друг другу вопросы, которые возникли и могут возникнуть у них в процессе изучения и обсуждения материала, делиться своими сомнениями, наблюдениями, приводить доводы «за» и «против» той или иной позиции, обосновывать возможность применения на практике тех или иных теоретических положений.

Для подготовки к практическому занятию студентам рекомендуется:

- изучить вопросы, которые будут обсуждаться на занятии;
- изучить список основной и дополнительной литературы, где студенты могут найти ответы на вопросы, обратить внимание на категории, которыми оперирует автор, выписать основные понятия и систематизировать их;
- разработать блок-схему, в которой найдут отражение все изучаемые вопросы темы;
- составить развернутый план изучаемого материала, который может быть использован для ответа на занятии.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

Ввиду трудоемкости подготовки к практическому занятию преподаватель может предложить студентам алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

На практическом занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению

текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый.

В заключение преподаватель подводит итоги практического занятия. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

При изучении дисциплины используется значительное количество интерактивных методов обучения. Студенты привлекаются к активной со-творческой работе с преподавателем по поиску и подбору различных учебных материалов с использованием Интернет-ресурсов, а также формирования навыков организации профессионального взаимодействия с различными специалистами.

Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
1	**Общие основы бухгалтерского учёта**			
1.1	Введение	лекция / практическое занятие	0,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
1.2	Основополагающие понятия в менеджменте качества	лекция / практическое занятие	2,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
1.3	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом.	лекция / практическое занятие	2,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
1.4	Механизм современного управления качеством	лекция / практическое занятие	3	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
1.5	Методы исследования и управления качеством	лекция / практическое занятие	5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
1.6	Показатели качества и их классификация	лекция / практическое занятие	2,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
2	**Управление качеством отдельных аспектов хозяйственной деятельности**			
2.1	Методы оценки уровня качества.	лекция / практическое занятие	3	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
2.2	Организационное обеспечение.	лекция / практическое занятие	3	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
2.3	Подтверждение соответствия, сертификация	лекция / практическое занятие	3	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
2.4	Персонал и его роль в менеджменте качества.	лекция / практическое занятие	2,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями
2.5	Информационное обеспечение управления качеством	лекция / практическое занятие	4,5	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, тесты, доклады с презентациями

3 Самостоятельная работа обучающихся

Подготовка современного специалиста предполагает, что в стенах института он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы. С целью организации данного вида учебных занятий необходимо в первую очередь использовать материал лекций и семинаров. Лекционный материал создает проблемный фон с обозначением ориентиров, наполнение которых содержанием производится студентами на семинарских занятиях после работы с учебными пособиями, монографиями и периодическими изданиями.

В ходе изучения дисциплины студентам рекомендуется вечером того

дня, когда было проведено занятие, прочитать лекцию или просмотреть решение задач на семинаре. За десять минут до начала лекции или семинара также прочитать предыдущую лекцию и просмотреть материалы семинара. Данные рекомендации обусловлены исследованием Эббингауза.

В соответствии с кривой забывания Эббингауза разработаны следующие режимы повторения для наилучшего запоминания:

Если есть два дня:

- первое повторение – сразу по окончании чтения;
- второе повторение – через 20 минут после первого повторения;
- третье повторение – через 8 часов после второго;
- четвёртое повторение – через 24 часа после третьего.

Если нужно помнить очень долго:

- первое повторение – сразу по окончании чтения;
- второе повторение – через 20-30 минут после первого повторения;
- третье повторение – через 1 день после второго;
- четвёртое повторение – через 2-3 недели после третьего;
- пятое повторение – через 2-3 месяца после четвёртого повторения

Самостоятельно изучается рекомендуемая литература, проводится работа с библиотечными фондами и электронными источниками информации, специальной литературой, статьями из профильных журналов. Реферируя и конспектируя наиболее важные вопросы, имеющие научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, студенты глубже понимают вопросы курса.

Подготовка к практическим занятиям, а также выполнение заданий для самостоятельной работы требует от студента навыков работы с литературными источниками:

- умение выделять главное в тексте;
- умение составлять опорную схему изученного материала, тезисный и развернутый план-конспект;
- свободное владение проработанным материалом;
- способность рассказать своими словами суть проблемы;
- умение объяснить и дать определение встречающимся в тексте новым научным терминам;
- умение находить в жизни ситуации, которые могут служить иллюстрацией теоретического материала, обсуждаемого на занятиях.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

Важной является готовность студента к восприятию в курсе сочетания философского, теоретического материала с конкретным практическим,

направленным на освоение умений и навыков практической организации профессиональной деятельности в образовательном учреждении.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

I - организационный;

II - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал. Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала

источника. Различаются четыре типа конспектов:

- план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении;

- текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника;

- свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом;

- тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Формы организации самостоятельной работы обучающихся (темы, выносимые для самостоятельного изучения; вопросы для самоконтроля; типовые задания для самопроверки) представлены в таблице.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вопрос	Количество ак. ч.	Форма проверки
1	**Общие основы бухгалтерского учёта**			
1.1	Введение	вопросы № 1-6 типовых вопросов к зачёту	1	устный опрос, реферат, тесты
1.2	Основополагающие понятия в менеджменте качества	вопросы № 7-10 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
1.3	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом.	вопросы № 10-25 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
1.4	Механизм современного управления качеством	вопросы № 26-28 типовых вопросов к зачёту	3	устный опрос, реферат, тесты
1.5	Методы исследования и управления качеством	вопросы № 29-32 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
1.6	Показатели качества и их классификация	вопросы № 33-34 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вопрос	Количество ак. ч.	Форма проверки
2	**Управление качеством отдельных аспектов хозяйственной деятельности**			
2.1	Методы оценки уровня качества.	вопросы № 35-37 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
2.2	Организационное обеспечение.	вопросы № 38-40 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
2.3	Подтверждение соответствия, сертификация	вопросы № 41-42 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
2.4	Персонал и его роль в менеджменте качества.	вопросы № 43-44 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты
2.5	Информационное обеспечение управления качеством	вопросы № 45-46 типовых вопросов к зачёту	4	устный опрос, реферат, тесты

4 Оценочные средства по дисциплине

Оценочные средства по дисциплине обеспечивают проверку освоения планируемых результатов обучения посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации.

4.1 Зачет

а) типовые вопросы:

1. Потребность в переосмыслении концепции оценки качества.
2. Концепция изучения курса управления качеством.
3. Необходимость преемственности опыта управления качеством в СССР.
4. Место России в высоких технологиях.
5. Прогноз стратегической конкурентоспособности России.
6. Идеи толтекской мудрости М. Руиса.
7. Развитие понятия качества. Совокупность основных аспектов категории «качество».
8. Понятие качества продукции, услуг.
9. Смена технологических укладов и положение России.
10. Понятие конкурентоспособности качества товаров, услуг.
11. Принцип Деминга №1. Проекция его на российскую действительность.
12. Принцип Деминга №2. Проекция его на российскую действительность.
13. Принцип Деминга №3. Проекция его на российскую действительность.

14. Принцип Деминга №4. Проекция его на российскую действительность.
15. Принцип Деминга №5. Проекция его на российскую действительность.
16. Принцип Деминга №6. Проекция его на российскую действительность.
17. Принцип Деминга №7. Проекция его на российскую действительность.
18. Принцип Деминга №7. Проекция его на российскую действительность.
19. Принцип Деминга №8. Проекция его на российскую действительность.
20. Принцип Деминга №9. Проекция его на российскую действительность.
21. Принцип Деминга №10. Проекция его на российскую действительность.
22. Принцип Деминга №11. Проекция его на российскую действительность.
23. Принцип Деминга №12. Проекция его на российскую действительность.
24. Принцип Деминга №13. Проекция его на российскую действительность.
25. Принцип Деминга №14. Проекция его на российскую действительность.
26. Состав механизма управления качеством.
27. Эффективность сервисного сопровождения продукции.
28. Международные стандарты ИСО 9000. Концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.
29. Классификация видов исследования управления качеством. Особенности методов управления качеством.
30. Управление конкурентоспособностью товаров, услуг.
31. Модель конкурентного анализа услуг.
32. Концепция формирования высококлассных сервисных услуг.
33. Классификация показателей качества. Роль квалиметрии в управлении качеством.
34. Показатели качества продукции и её систем качества.
35. Методы определения величины показателей качества.
36. Анализ качества продукции.
37. Статистическое регулирование процессов. Выборочный приёмочный контроль.
38. Основные направления деятельности. Формирование стратегии и тактики в области качества.
39. Организация выполнения стратегических планов.
40. Структура и роль службы технического контроля.
41. Схема и порядок проведения сертификации продукции.
42. Сертификация системы качества. Сертификация производства.
43. Коллективное управление. Целевые группы.
44. Принципы организации и оплаты труда. Планирование карьеры.
45. Развитие информационных технологий и использование их возможностей.
46. Изучение возможностей использования информационных технологий.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ К ЗАЧЕТУ

ЗАДАНИЕ 1

В таблице приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

№ п/п	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

ЗАДАНИЕ 2

Определить приемочную (браковочную) частоту при одноступенчатом выборочном контроле партии товара, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 1000 изделий, а приемлемый уровень брака 5%.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

ЗАДАНИЕ 3

Определить границы принятия решения о приемке (браковке) партии товара при последовательном контроле если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 500 изделий, приемлемый уровень брака 1% с отклонением от номинала не более чем в 2 раза.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

ЗАДАНИЕ 4

Определить риск производителя (потребителя) если в партии из 1000 изделий 7% брака и партия принята с приемлемым уровнем брака 5%. Заданный риск потребителя (производителя) 1%.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

ЗАДАНИЕ 5

Определить объем выборки, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, доверительный интервал оценивания 20%, а приемлемый уровень брака 10%.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Зачет проводится устно и включает в себя ответ на два теоретических вопроса из различных разделов курса.

Освоение дисциплины оценивается по стобалльной системе, используемой в ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Максимальная суммарная оценка за зачет составляет 40 баллов с учетом того, что максимальная оценка работы в семестре по контрольным точкам составляет 60 баллов.

Баллы	**Критерии оценки**
37-40	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу
29-36	Студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;

	- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
25-28	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу
менее 24	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

4.2 Устный опрос

а) примеры вопросов:

ТЕМА 1. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПОНЯТИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА

1. Развитие понятия качества.
2. Совокупность основных аспектов категории «качество».
3. Понятие качества продукции, услуг.
4. Смена технологических укладов и положение России.
5. Понятие конкурентоспособности качества товаров, услуг.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 1 балл.

4.3 Рефераты

а) рекомендуемые темы:

1. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности.

2. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях. Роль и задачи службы управления качеством. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.

3. Разработка направлений по улучшению качества продукции на конкретном предприятии.

4. Разработка политики в области качества продукции для предприятий.

5. Разработка политики в области экологического менеджмента на предприятии.

6. Значение упаковки в повышении качества продукции. Разработка мероприятий по улучшению качества упаковки продукции.

7. Внедрение системного подхода к управлению качеством продукции на предприятии.

8. Создание систем качества на предприятиях с учетом рекомендаций международных стандартов ISO серии 9000.

9. Создание систем экологического менеджмента на предприятиях с учетом рекомендаций международных стандартов ISO серии 14000.

10. Управление качеством в Германии.

11. Методики исследования (анализа) качества продукции. Анализ брака, расчет потерь от брака.

12. Использование статистических методов в управлении качеством продукции на предприятии.

13. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции на предприятии.

14. Экономическая оценка работы по сертификации продукции, услуги систем качества.

15. Исследование взаимосвязи качества и конкурентоспособности продукции.

16. Тотальное управление качеством продукции на предприятии. Становление, современное состояние, тенденции развития.

17. Деятельность по стандартизации на предприятии. Разработка стандартов. Организации по стандартизации.

18. Проведение сертификации продукции и систем качества. № п/п Темы для самостоятельного изучения

19. Порядок проведения сертификации, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции и услуг.

20. Совершенствование управления качеством продукции на предприятии.

21. Исследование менеджмента качества на предприятии.

22. Анализ технического контроля продукции на предприятии.

23. Принципы и функции управления качеством продукции.

24. Кружки качества на предприятии.

25. Изучение зарубежного опыта управления качеством продукции.

26. Изучение отечественного опыта управления качеством продукции.

27. Анализ качества продукции на предприятии.

28. Оценка уровня качества продукции. Методы определения показателей качества продукции.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	2
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	3
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	2
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	2
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	1

4.4 Тестовые задания

а) примеры тестов:

1. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

а) свойство;

б) категория;

в) качество.

2. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

Варианты ответа:

а) качество;

б) конкурентоспособность;

в) полезность.

3. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?

а) конкурентоспособность;

б) качество;

в) полезность.

4. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»:

а) полезность;

б) конкурентоспособность;

в) цена.

5. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?

а) ориентация на потребителя;

б) ориентация на продукцию;

в) ориентация на производство.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный ответ на каждое тестовое задание оценивается в 1 балл.

5 Итоговая аттестация по дисциплине

Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся

по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущая аттестация осуществляется два раза в семестр:

- контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость и включает в себя оценку мероприятий текущего контроля по итогам выполнения первых 50% аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины;

- контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость и включает в себя оценку мероприятий текущего контроля по итогам выполнения вторых 50% аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины.

Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	**Балл**	
	Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**18**	**30**
Тестовые задания	15	25
Опрос	3	5
Контрольная точка № 2	**18**	**30**
Реферат	6	10
Тестовые задания	9	15
Опрос	3	5
Промежуточная аттестация	**24**	**40**
Зачет		
Зачетный билет	24	40
Итого по дисциплине	**60**	**100**

* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т. ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии и затраги-

вает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов распределяются на первом занятии, готовые рефераты докладываются на занятиях в сопровождении презентаций в соответствии с установленным преподавателем графиком.

Тесты по темам проводятся на практических занятиях и включают вопросы по изученным темам.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачета, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Зачет предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений, способности приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачете для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачете.

<table>
<tr><th>Сумма баллов</th><th>Оценка по 4-х балльной шкале</th><th>Оценка ECTS</th><th>Требования к уровню освоения учебной дисциплины</th></tr>
<tr><td>90-100</td><td>5- «отлично»/ «зачтено»</td><td>A</td><td>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы</td></tr>
<tr><td>85-89</td><td rowspan="3">4 - «хорошо»/ «зачтено»</td><td>B</td><td rowspan="3">Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос</td></tr>
<tr><td>75-84</td><td>C</td></tr>
<tr><td>70--74</td><td rowspan="2">D</td></tr>
<tr><td>65-69</td><td rowspan="2">3 - «удовлетворительно» / «зачтено»</td><td rowspan="2">Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала</td></tr>
<tr><td>60-64</td><td>E</td></tr>
</table>

0-59	2 - «неудовлетворительно»/ «не зачтено»	F	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине