

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский институт современного академического образования»
(АНО ВО «МИСАО»)**

Департамент экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ
наименование дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.02.02
(код дисциплины (модуля))

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) подготовки: Финансовый менеджмент

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения: заочная
2020/2021 учебный год

Москва, 2020 г

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор АНО ВО «МИСАО»

И.В. Новикова
«03» сентября 2020 г

Рабочая программа составлена в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними локальными нормативными актами АНО ВО «МИСАО», учебными планами, в том числе индивидуальными учебными планами по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки **38.03.02 «Менеджмент»** направленность (профиль) подготовки: **«Финансовый менеджмент»**, уровень высшего образования - бакалавриат (заочная форма обучения), утвержденными ректором Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» Л.В. Астаниной 02.09.2020 г., одобренными на заседании Ученого совета от 02.09.2020 г. (протокол № 2).

При реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) подготовки - «Финансовый менеджмент», уровень высшего образования – бакалавриат, форма обучения – заочная) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере образования, Уставом Института, локальными нормативными актами образовательной организации при согласовании со всеми участниками образовательного процесса образовательная организация имеет право внести изменения и дополнения в образовательную программу в части РПД в течение 2020/2021 учебного года.

Рабочая программа дисциплины, как компонент основной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», одобрена на заседании Ученого совета Института **02.09.2020 г. (протокол № 2)** и утверждена Первым проректором 03.09.2020 г.

Рабочая программа дисциплины *Качество и конкурентоспособность* одобрена на заседании департамента экономики и управления от 01.09.2020 (протокол № 1).

Составитель

Руководитель департамента
экономики и управления

Е.Г. Матушевская

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Автономной некоммерческой организацией высшего образования «Московский институт современного академического образования» процесс изучения конкретной учебной дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3);

- способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17)

В результате освоения содержания дисциплины **«Качество и конкурентоспособность»**

Обучающийся должен:

знать:

- основы теории и методологии управления качеством
- основные цели управления качеством продукции;
- задачи, решаемые при создании систем качества;
- методологию, организацию и правовые основы управления качеством продукции;

уметь:

- осуществлять поиск информации, необходимой для управления качеством продукции;
- пользоваться нормативной документацией в области управления качеством;
- оценивать уровень качества продукции
- применять прикладные знания в области использования методов управления качеством

владеть:

- методами формирования структуры системы управления качеством;
- навыками планирования и реализации стратегий управления качеством;
- навыками мониторинга и контроля процесса формирования качества продукции;

иметь представление:

- о научно-методических, правовых и организационных основ управления качеством продукции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Данный курс относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б.1.

Таблица 1.

Содержательно-логические связи учебной дисциплины (модуля)

Код дисциплины	Название дисциплины	Содержательно-логические связи		Коды формируемых компетенций
		Коды учебных дисциплин, практик		
		на которые опирается	для которых содержание	

		содержание данной учебной дисциплины	данной учебной дисциплины выступает опорой	
Б.1.В.ДВ.02.02	Качество и конкурентоспособность	Маркетинг	Бизнес-планирование, Оценка стоимости бизнеса	ПК-3,ПК-17

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Объем дисциплины по учебному плану составляет – 6 зачетных единиц = 216 академических часа.

– объем контактной работы обучающихся с преподавателем составляет –18 академических часов. Из них лекций – 8 академических часов,

практических занятий – 10 академических часов;

– объем самостоятельной работы обучающихся – 189 академических часов

– форма контроля – экзамен 9 академических часов

Таблица 2.

Объем учебной дисциплины (модуля)

Раздел	курс	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)					Коды формируемых компетенций	Форма текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекция	Практ. занятие	Лаб.занятие	Семинар	СРС		
1	3		Сущность качества и управления им.	2				32	ПК-3, ПК-17	Отчет по самостоятельной работе
2			Основные методы управления качеством	2	2			33	ПК-3, ПК-17	Отчет по самостоятельной работе
3			Основные программы	1	2			32	ПК-3, ПК-17	Устный опрос

			обеспечения качества в менеджменте							
4			Деятельность руководства по обеспечению качества	1	2			32	ПК-3, ПК-17	Устный опрос
5			Коллективное управление качеством	1	1			32	ПК-3, ПК-17	Устный опрос
6			Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	1	2			30	ПК-3, ПК-17	Отчет по самостоятельной работе
			ИТОГО	8	10			189		Экзамен (9часов)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Тема 1. Сущность качества и управления им.

Качество как социально-экономическая категория. Историческая эволюция понятий качества. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество. Понятие качества продукции. Уровни качества. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые. Связь качества и конкурентоспособности продукции. Качество продукции и производительность труда

Тема 2. Основные методы управления качеством.

Методы управления качеством: организационные, экономические, соци-ально-психологические, организационно-технологические. Статистические методы на службе качества. Семь инструментов качества: гистограммы, графики, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, диаграмма разброса, контрольные карты, расслоение. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов. Статистические методы регулирования технологических процессов. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт. Статистические методы приемочного контроля качества продукции. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Тема 3. Основные программы обеспечения качества в менеджменте.

Концепции управления качеством. Общесистемные принципы управления качеством. Менеджмент качества. Подход Деминга. Кружки качества. Программа «За качество не платят». Всеобщее управление качеством (TQM). Модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана.

Тема 4. Деятельность руководства по обеспечению качества.

Работа с персоналом по проблемам качества. Оценка уровня качества. Классификация показателей качества объекта. Методы оценки качества. Комплексная оценка уровня качества. Оценка требований потребителя к качеству. Проведение в жизнь принципа «бездефектная работа».

Тема 5. Коллективное управление качеством

Кружки качества. Группы по совершенствованию управления. Целевые группы качества. Методы решения проблемных задач по качеству: мозговая атака, метод Дельфы, метод «черного ящика»; синектика; метод дневников; метод 6б.

Тема 6. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества.

Стандартизация и ее влияние на повышение качества. Международные стандарты по качеству. Петля качества продукции, петля качества услуги. Нормативно-правовая база обеспечения качества. Государственные стандарты по качеству. Стандарты стран Содружества независимых государств. Стандарты отраслей. Стандарты предприятий. Стандарты общественных организаций. Сертификация, ее виды, принципы и особенности на современном этапе. Схемы сертификации.

* количество академических часов и виды занятий представлены в табл.№2.

Таблица 4

Лекции

№ п/п	Раздел дисциплины /темы модуля	Тематика лекций
1.	Сущность качества и управления им.	Качество как социально-экономическая категория. Историческая эволюция понятий качества. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество. Понятие качества продукции. Уровни качества. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые. Связь качества и конкурентоспособности продукции. Качество продукции и производительность труда.
2.	Основные методы управления качеством	Методы управления качеством: организационные, экономические, социально-психологические, организационно-технологические. Статистические методы на службе качества. Семь инструментов качества: гистограммы, графики, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, диаграмма разброса, контрольные карты, расслоение. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов. Статистические методы регулирования технологических процессов. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт. Статистические методы приемочного контроля качества продукции. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
3.	Основные программы обеспечения	Концепции управления качеством. Общесистемные принципы управления качеством. Менеджмент качества. Подход Деминга. Кружки качества. Программа «За качество не платят».

	качества в менеджменте	Всеобщее управление качеством (TQM). Модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана.
4.	Деятельность руководства по обеспечению качества	Работа с персоналом по проблемам качества. Оценка уровня качества. Классификация показателей качества объекта. Методы оценки качества. Комплексная оценка уровня качества. Оценка требований потребителя к качеству. Проведение в жизнь принципа «бездефектная работа».
5.	Коллективное управление качеством	Кружки качества. Группы по совершенствованию управления. Целевые группы качества. Методы решения проблемных задач по качеству: мозговая атака, метод Дельфы, метод «черного ящика»; синектика; метод дневников; метод 6б.
6.	Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	Стандартизация и ее влияние на повышение качества. Международные стандарты по качеству. Петля качества продукции, петля качества услуги. Нормативно-правовая база обеспечения качества. Государственные стандарты по качеству. Стандарты стран Содружества независимых государств. Стандарты отраслей. Стандарты предприятий. Стандарты общественных организаций. Сертификация, ее виды, принципы и особенности на современном этапе. Схемы сертификации.
Итого:		

Практические занятия (семинары)

Таблица 5

№ п/п	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)
1	Сущность качества и управления им..	Качество как социально-экономическая категория. Историческая эволюция понятий качества. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество. Понятие качества продукции. Уровни качества. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые. Связь качества и конкурентоспособности продукции. Качество продукции и производительность труда.
2	Основные методы управления качеством	Методы управления качеством: организационные, экономические, соци-ально-психологические, организационно-технологические. Статистические методы на службе качества. Семь инструментов качества: гистограммы, графики, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, диаграмма разброса, контрольные карты, расслоение. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов. Статистические методы регулирования технологических процессов. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт. Статистические методы приемочного контроля качества продукции. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области

		практического применения.
3	Основные программы обеспечения качества в менеджменте	Концепции управления качеством. Общесистемные принципы управления качеством. Менеджмент качества. Подход Деминга. Кружки качества. Программа «За качество не платят». Всеобщее управление качеством (TQM). Модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана.
4	Деятельность руководства по обеспечению качества	Работа с персоналом по проблемам качества. Оценка уровня качества. Классификация показателей качества объекта. Методы оценки качества. Комплексная оценка уровня качества. Оценка требований потребителя к качеству. Проведение в жизнь принципа «бездефектная работа».
5	Коллективное управление качеством	Кружки качества. Группы по совершенствованию управления. Целевые группы качества. Методы решения проблемных задач по качеству: мозговая атака, метод Дельфы, метод «черного ящика»; синектика; метод дневников; метод 6б.
6	Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	Стандартизация и ее влияние на повышение качества. Международные стандарты по качеству. Петля качества продукции, петля качества услуги. Нормативно-правовая база обеспечения качества. Государственные стандарты по качеству. Стандарты стран Содружества независимых государств. Стандарты отраслей. Стандарты предприятий. Стандарты общественных организаций. Сертификация, ее виды, принципы и особенности на современном этапе. Схемы сертификации

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Самостоятельная внеаудиторная работа обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для данной дисциплины учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;

- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- практикум по учебной дисциплине с использованием программного обеспечения;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к аттестации (экзамену).

На кафедре представлены методические указания о правилах оформления и порядке защиты реферата (контрольной работы).

Таблица 4.

Виды самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование работ
1.	Сущность качества и управления им.	– работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
2.	Основные методы управления качеством	– поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме;
3.	Основные программы обеспечения качества в менеджменте	– выполнение домашнего задания к занятию; – выполнение домашней контрольной работы (решение задач, выполнение упражнений); (см.раздел7)
4.	Деятельность руководства по обеспечению качества	– выполнение домашнего задания к занятию; – выполнение домашней контрольной работы (решение задач, выполнение упражнений); (см.раздел7)

5.	Коллективное управление качеством	– изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
6.	Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	решение задач и упражнений по образцу

*** Примечания:**

а) Для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, в том числе при ускоренном обучении:

При разработке образовательной программы высшего образования в части рабочей программы дисциплины согласно требованиям действующему законодательству объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимся, который имеет среднее профессиональное или высшее образование, и (или) обучается по образовательной программе высшего образования, и (или) имеет способности и (или) уровень развития, позволяющие освоить образовательную программу в более короткий срок по сравнению со сроком получения высшего образования по образовательной программе, установленным Институтом в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ускоренное обучение такого обучающегося по индивидуальному учебному плану в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации).

б) Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

При разработке адаптированной образовательной программы высшего образования, а для инвалидов - индивидуальной программы реабилитации инвалида **в соответствии с действующим законодательством**, образовательная организация устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) **(при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий)**.

в) Для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с действующим законодательством в отношении Республики Крым и города федерального значения Севастополя, объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на

самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимися, зачисленными для продолжения обучения **в соответствии с действующим законодательством**, в течение установленного срока освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с учетом курса, на который они зачислены (указанный срок может быть увеличен не более чем на один год по решению Института, принятому на основании заявления обучающегося).

г) Для лиц, осваивающих образовательную программу в форме самообразования (если образовательным стандартом допускается получение высшего образования по соответствующей образовательной программе в форме самообразования), а также лиц, обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе:

При разработке образовательной программы высшего образования, **в соответствии с действующим законодательством**, объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающегося, зачисленного в качестве экстерна для прохождения промежуточной и (или) государственной итоговой аттестации в Институте по соответствующей имеющей государственную аккредитацию образовательной программе в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ФОС) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ» (СМ. ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ)

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент** (уровень бакалавриата), для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы (текущая и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Фонды оценочных средств утверждены первым проректором.

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) по учебной дисциплине сформирован на ключевых принципах оценивания:

- валидности (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);
- надежности (использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений);

- справедливости (разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха);
- своевременности (поддержание развивающей обратной связи);
- эффективности (соответствие результатов деятельности поставленным задачам).

Примерные тесты

1. Определите, какому субъекту присущ каждый из перечисленных подходов к определению качества.

Подход	Субъект
1. По восприятию	А. Покупатель
2. Ориентация на продукт	Б. Маркетолог
3. Ориентация на качество потребителя	В. Конечный потребитель
4. Ориентация на продукт	Г. Технолог и контролер ОТК
5. Ценностная ориентация	Д. Разработчик продукта
	Е. Руководитель

2. Что такое качество продукции?

- а) совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на повышение качества продукции
- б) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения отдельных потребностей в соответствии с назначением
- в) высокий спрос на продукцию
- г) совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника

3. Сущность категории качество:

- а) содержание категории качества обуславливается оценкой общественной полезности продукта
- б) качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением
- в) качество - степень, мера, в какой продукция объективно удовлетворяет данную потребность

4. Какие свойства продукции, воплощающие её качество наиболее важны для потребителя

- а) реальное качество продукции
- б) потенциальное качество продукции
- в) все перечисленные факторы

5. Производство продукции или услуги в соответствии с требованиями ГОСТ, соблюдением требований технологического процесса – это:

- а) качество исполнения
- б) качество конструкции
- в) функциональное качество

6. Соответствие готовой продукции определенным параметрам – это:

- а) качество исполнения,
- б) качество конструкции
- в) функциональное качество

7. Соответствие продукции потребностям потребителя – это:

- а) качество исполнения

- б) качество конструкции
- в) функциональное качество

8. Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству – это:

- а) улучшение качества
- б) управление качеством
- в) обеспечение качества
- г) менеджмент качества

9. Действия, использующие методы и виды деятельности оперативного характера в целях удовлетворения требований к качеству – это:

- а) улучшение качества
- б) управление качеством
- в) обеспечение качества
- г) менеджмент качества

02 Мероприятия, предпринимаемые внутри и вне организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей – это:

- а) улучшение качества
- б) управление качеством
- в) обеспечение качества
- г) менеджмент качества

11. Метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество – это:

- а) улучшение качества
- б) управление качеством
- в) обеспечение качества
- г) менеджмент качества

12. Какие из перечисленных показателей качества продукции являются оценочными

- а) единичные показатели качества
- б) комплексные показатели качества
- в) определяющие показатели качества
- г) интегральные показатели качества

13. Расположите в правильной последовательности составляющие пирамиды качества.

Степень
1
2
3
4

Составляющие
А. Качество предприятия
Б. Качество изделия
В. Качество общества
Г. Качество производства

19. Выберите аспекты качества жизнедеятельности:

- а) экономический
- б) национальный
- в) моральный
- г) политический
- д) революционный

- е) социальный
- ж) технический
- з) эволюционный

15. Выделите уровни качества:

- а) соответствие использованию
- б) соответствие стандарту
- в) соответствие плану
- г) соответствие фактическим требованиям рынка
- д) соответствие скрытым потребностям покупателей

16. Выберите основные факторы, влияющие на качество продукции предприятия:

- а) качество орудий труда и материалов
- б) качество машин и оборудования
- в) природно-климатические факторы
- г) профессиональное мастерство персонала
- д) налоговая система

17. Определите условия производства необходимые для достижения определенного качества продукции:

- а) система материальных и моральных стимулов
- б) характер производственного процесса
- в) инфраструктура рынка
- г) морально-психологический климат в коллективе

18. Основными причинами низкого качества продукции предприятия могут быть:

- а) несвоевременное проведение технологических операций
- б) отсутствие четких критериев оценки качества труда и продукции
- в) несовершенство системы управления производством
- г) соотношение цен на мировом рынке

19. Назовите мероприятия позволяющие повысить качество продукции предприятия:

- а) планирование и прогнозирование качества
- б) создание органов управления качеством труда и продукции
- в) использование достижений науки и передового опыта
- г) повышение рентабельности продаж
- д) подготовка квалифицированных кадров
- е) повышение рентабельности производства
- ж) материальное и моральное стимулирование работников

20. Что такое управление качеством?

- а) совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара
- б) совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника и обуславливающих соответствие этого процесса определенным требованиям
- в) совокупность свойств, обуславливающих пригодность для удовлетворения определенных потребностей
- г) совокупность свойств, обуславливающих высокий спрос на продукцию

21. Определите содержание перечисленных ниже принципов управления качеством продукции:

Принцип	Содержание
1. Целенаправленность	А. Решение проблем качества с учетом всех аспектов, от которых оно зависит
2. Комплексность	Б. Планирование мероприятий в области качества
3. Оптимальность	В. Формирование конкретной цели в отношении качества
	Г. Стремление к точному соответствию качества запросам потребителей

22. Определите сущность категорий системы управления качеством продукции:

Категория	Сущность
1. Объект управления	А. Качество продукции и совокупность ее свойств
2. Субъект управления	Б. Уровень качества, который следует задать, обеспечить и достичь
3. Цель управления	В. Управляющие органы и лица, призванные
4. Методы управления	Г. Стремление к точному соответствию качества запросам потребителей

23. Выберите из нижеперечисленных методов управления качеством методы косвенного воздействия:

- а) организационные
- б) социально-психологические
- в) экономические
- г) организационно-технологические

24. Из нижеперечисленных выберите методы, относящиеся к организационным методам управления качеством:

- а) распорядительные
- б) формы морального стимулирования
- в) дисциплинарные
- г) стабилизирующие
- д) регламентирующие

25. Из нижеперечисленных выберите социально-психологические методы управления качеством:

- а) приказы, директивы и постановления
- б) воспитание и пропаганда преданности организации
- в) финансирование деятельности в области управления качеством
- г) формы морального стимулирования

26. Из нижеперечисленных выберите экономические методы управления качеством:

- а) финансирование деятельности в области управления качества
- б) формы морального стимулирования
- в) Управление качеством на продукцию и услуги с учетом уровня их качества
- г) материальное стимулирование повышения качества продукции

27. Средства управления качеством включают:

- а) оргтехнику, средства связи
- б) регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений
- в) банк нормативной документации
- г) квалификация кадров
- д) базу государственной службы стандартных справочных данных о свойствах веществ и

материалов

28. К функциям управления качеством можно отнести:

- а) методы управления качеством
- б) нормирование
- в) технологическая подготовка производства
- г) повышение квалификации кадров, стимулирование

29. Поставьте в соответствие управленческим отношениям характер связей:

Отношения управления	Характер связей
Субординация	А. Горизонтальные связи между отдельными работниками
Координации	Б. Система производственных отношений
	В. Вертикальные связи руководителей с подчиненными

30. Кем разработана концепция статистического управления качеством?

- а) Э. Деминг
- б) В. Шухарт
- в) Д. Джуран
- г) Ф. Тейлор

31. Восстановите последовательность действий цикла Э. Деминга:

Этап цикла	Содержание этапа
1	А. Выполнение
2	Б. Проверка
3	В. Планирование
4	Г. Корректировка

32. Выберите процессы, характеризующие «триаду качества»

- а) контроль
- б) планирование
- в) улучшение
- г) нормирование

33. Восстановите последовательность этапов модели всеобщего контроля качества, предложенной А. Фейгенбаумом.

Этап	Содержание этапа
1	А. Поддержание качества
2	Б. Разработка качества
3	В. Совершенствование качества

34. Назовите современные системы управления качеством:

- а) всемирная система
- б) системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО 9000
- в) TQM (всеобщее управление качеством)
- г) системы, соответствующие критериям национальных или международных премий, дипломов

35. Опыт каких советских систем управления был учтен в международных стандартах по системам качества?

- а) Саратовская БИП
- б) Львовская СБТ
- в) Горьковская КАНАРСПИ

- г) Московская КС
- д) Ярославская НОРМ
- е) Днепропетровская КСПЗП и КР

36. Дайте характеристику современным системам управления качеством по следующим положениям:

Система управления	Положения
1. ИСО 9000	А. Ориентация на определенного потребителя, вовлечение всех сотрудников обязательно, каждый сотрудник ответственен за качество
2. TQM	Б. Ориентация на технические системы и процедуры, вовлечение всех сотрудников не обязательно

37. Расположите в хронологическом порядке этапы развития систем качества:

Годы	Этап
1905	А. Качество продукции как соответствие стандартам
1924	Б. Качество продукции процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям
1951	В. Качество как удовлетворение потребностей общества
1980	Г. Качество продукции как соответствие стандартам и стабильности процессов

38. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
- б) наука, изучающая качество
- в) отрасль науки, изучающая факторы, определяющие качество

39. Что может быть объектом квалиметрии?

- а) коммерческая организация
- б) физическое лицо
- в) любые товары и услуги, к которым применимо понятие «качество»

40. Выделите простые количественные характеристики качества:

- а) длина
- б) безотказность
- в) безотказность
- г) ремонтпригодность
- д) масса

41. Выделите сложные количественные характеристики качества:

- а) длина
- б) безотказность
- в) безотказность
- г) ремонтпригодность
- д) масса

42. Какие показатели применяются при оценке качества отечественных потребительских товаров?

- а) марка
- б) сорт
- в) категория сложности
- г) класс
- д) группа сложности

43. Определите, какие показатели применяются при оценке качества следующих видов товаров?

Показатели
1. Сорт
2. Марка

Товар
А. Кирпич
Б. Хлеб
В. Ткань
Г. Цемент
Д. Видеокассета

44. Разделите методы определения качества продукции на группы:

Группы
1. По способам
2. По источникам получения информации

Методы
А. Регистрационный
Б. Традиционный
В. Экспериментальный
Г. Измерительный
Д. Социологический
Е. Органолептический

45. Какие показатели используются для сравнительной оценки качества продукции:

- а) интегральные
- б) относительные единичные
- в) абсолютные
- г) комплексные для группы показателей

46. Какой элемент отсутствует в «петле обратной связи»:



- а) цель
- б) объект контроля
- в) единица оценки

47. Назовите время проведения контроля продукции:

Контроль	Время произведе- ния
1. Входной	А. При сдаче про- дукции
2. Операцион- ный	Б. При поступле- нии продукции
3. Приемочный	В. В процессе по- требления
	Г. В производст- венных процессах

48. Что такое выборка?

- а) минимально допустимая часть товарной партии
- б) минимально допустимое число упаковочных единиц, составляющих представительную часть товарной партии и отобранных для оценки
- в) минимально допустимое число забракованных единиц объединенной пробы

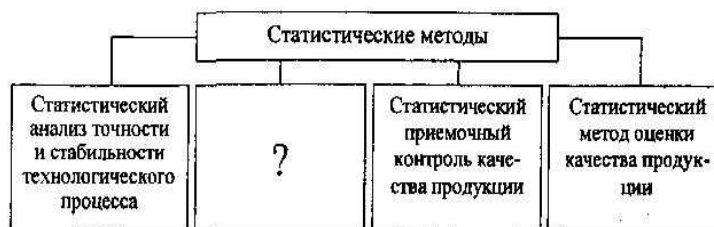
49. Какие инструменты характерны для элементарных статистических методов контроля качества?

- а) гистограмма
- б) многофакторный анализ
- в) диаграмма Парето
- г) статистический выборочный контроль
- д) контрольная карта.

50. Какие инструменты характерны для промежуточных статистических методов контроля качества?

- а) многофакторный анализ
- б) метод применения сенсорных проверок
- в) диаграмма
- г) теория выборочных исследований

51. Какой метод отсутствует в системе статистических методов управления качеством продукции:



- а) статистическое планирование
- б) статистическое регулирование технологического процесса
- в) статистический учет

52. Диаграмма Парето

- а) наглядно представляет величину потерь в зависимости от различных дефектов
- б) является производственным документом и отвечает логике систем качества в стандартах ИСО

- в) располагает виды брака в порядке убывания суммы потерь
- г) все из вышеизложенного верно

53. Кто является автором причинно-следственной диаграммы «Рыбий скелет»?

- а) М. Болдридж (США)
- б) А. Файоль (Франция)
- в) К. Исикава (Япония)

54. Какие из перечисленных факторов анализируются с помощью причинно-следственной диаграммы?

- а) люди
- б) машины (оборудование)
- в) материал
- г) методы работы
- д) все перечисленные факторы

55. Какой графический рисунок отражает корреляционную зависимость между двумя параметрами, влияющими на качество

- а) гистограмма
- б) диаграмма разброса
- в) контрольная карта

56. Кто положил начало стратегическим методам контроля качества и ввел в практику контрольные карты

- а) Фейгенбаум
- б) Шухарт
- в) Маслоу

57. Какие из перечисленных видов графиков чаще всего помогают решать проблемы качества

- а) линейные
- б) круговые
- в) столбчатые
- г) ленточные

58. Какой из разновидностей графиков отличается наличием контрольных границ (границ регулирования)

- а) контрольная карта
- б) диаграмма Парето
- в) ленточный график

59. Распределите дефекты качества продукции по значимости:

Дефекты	Значимость
1.Критические	А. Влияют на использования продукции по назначению
2.Значительные	Б. Угрожают жизни или здоровью потребителей
3.Малозначительные	В. Существенно не влияют на использование продукции по назначению
	Г. Влияют на производство продукции

60. Что такое политика в области качества?

- а) цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством организации
- б) система стратегических мер, проводимая руководством организации
- в) генеральная линия, проводимая руководством организации в области экономической деятельности

61. Перечислите факторы, влияющие на формирование политики в области качества:

- а) инвестиционная деятельность
- б) рынки сбыта
- в) конкурентоспособность организации
- г) природно-климатические условия
- д) научно-технический прогресс

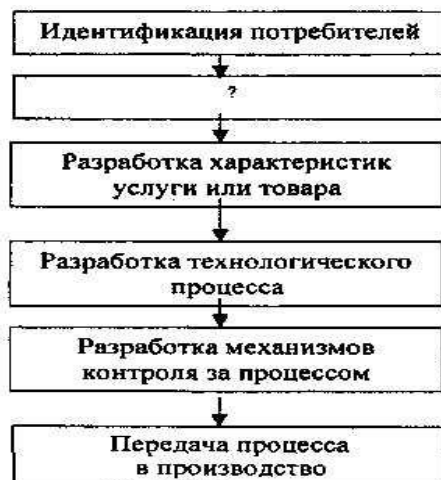
62. Какова главная цель политики в области качества?

- а) прогнозируемые, планируемые и желаемые результаты
- б) выраженное количественно будущее состояние объекта
- в) обеспечение постоянного состояния качества продукции потребностям населения, народного хозяйства

63. Посредством каких инструментов достигаются цели управления качеством?

- а) упаковка продукции
- б) маркетинг
- в) рынки сбыта
- г) конкурентоспособность
- д) совершенствование материально-технического снабжения

64. Какой шаг отсутствует в карте планирования качества?



- а) определение потребителей
- б) определение запросов потребителей
- в) определение платежеспособности потребителей

65. Что включает в себя единая функциональная система управления качеством продукции в организации?

- а) технология и система машин
- б) анализ, планирования, организация производства и труда
- в) меры материального стимулирования и управления систем
- г) государственная политика в области качества

66. Что включает в себя организация работ по качеству?

- а) разработка системы качества
- б) изменение организационно-правовой формы предприятия
- в) внедрение системы качества
- г) сертификация системы качества

67. Расположите в логической последовательности этапы организации рациональной работы по качеству:

Этапы	Содержание этапа
1	А. Проверка соответствия полученного качества предъявляемым требованиям
2	Б. Придание исходному материалу необходимых свойств
3	В. Обеспечение устранения отклонений полученного качества от заданного
4	Г. Определение потребности и выработка требований к качеству продукции

68. Кто может выполнять работу по управлению качеством в организации?

- а) линейные подразделения организации
- б) специализированная служба управления качеством
- в) вкладчики товарищества на вере
- г) внешние агентства, независимые аудиторы

69. Назовите функции руководителей линейных подразделений по управлению качеством труда и продукции:

- а) улучшение племнной работы
- б) установление объективной оценки качества личного труда исполнителя и продукции
- в) разработка рабочих и текущих планов и мероприятий, направленных на улучшение качества
- г) контроль выполнения заданий

70. Назовите функции специализированной службы управления качеством в организации:

- а) поддержание качества на уровне соответствующем политике организации
- б) определение методов и периодичности проверок качества продукции
- в) оказание помощи подразделениям в обеспечении качества продукции
- г) выдача рекомендаций по внедрению новых или изменению действующих требований к качеству

71. Совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотиваций, связанных с обеспечением соответствующего качества – это:

- а) социально-психологические методы управления качеством
- б) организационные методы управления качеством
- в) экономические методы управления качеством
- г) организационно-технологические методы управления качеством

72. Методы управления качеством, способствующие такой организации управляемой подсистемы, которая позволит обеспечивать требуемое качество:

- а) социально-психологические методы управления качеством
- б) организационные методы управления качеством
- в) экономические методы управления качеством
- г) организационно-технологические методы управления качеством

73. Способы воздействия, основанные на применении стимулирования и создании материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества:

- а) социально-психологические методы управления качеством
- б) организационные методы управления качеством
- в) экономические методы управления качеством
- г) организационно-технологические методы управления качеством

74. Совокупность методов контроля и регулирования качества продукции или процесса в отдельности, а также продукции и процесса в совокупности.

- а) социально-психологические методы управления качеством
- б) организационные методы управления качеством
- в) экономические методы управления качеством
- г) организационно-технологические методы управления качеством

75. Выберите из перечня организационные стабилизирующие методы управления качеством:

- а) нормы
- б) установление ответственности за брак
- в) директивы
- г) нормативы
- д) постановления

- е) установление форм поощрения за высокое качество
- ж) консультации
- з) приказы
- и) положение о структурном подразделении
- к) распоряжения

76. Выберите из перечня организационные распорядительные методы управления качеством:

- а) нормы
- б) установление ответственности за брак
- в) директивы
- г) нормативы
- д) постановления
- е) установление форм поощрения за высокое качество
- ж) консультации
- з) приказы
- и) положение о структурном подразделении
- к) распоряжения

77. Выберите из перечня организационные дисциплинарные методы управления качеством:

- а) нормы
- б) установление ответственности за брак
- в) директивы
- г) нормативы
- д) постановления
- е) установление форм поощрения за высокое качество
- ж) консультации
- з) приказы
- и) положение о структурном подразделении
- к) распоряжения

78. Выберите из перечня социальные методы управления качеством:

- а) воспитание патриотического отношения к фирме
- б) контроль качества процесса
- в) создание рационального психологического климата в коллективе
- г) контроль качества продукта
- д) воздействие на неформальные коллективы работников и формирование общественного мнения о престижности высококачественного труда
- е) разрушающий контроль
- ж) мотивация и моральное стимулирование за высокое качество
- з) воспитание дисциплины и ответственности
- к) методы регулирования качества процесса
- л) воздействие положительными примерами

79. Выберите из перечня психологические методы управления качеством:

- а) воспитание патриотического отношения к фирме
- б) контроль качества процесса
- в) создание рационального психологического климата в коллективе
- г) контроль качества продукта

- д) воздействие на неформальные коллективы работников и формирование общественного мнения о престижности высококачественного труда
- е) разрушающий контроль
- ж) мотивация и моральное стимулирование за высокое качество
- з) воспитание дисциплины и ответственности
- к) методы регулирования качества процесса
- л) воздействие положительными примерами

80. Выберите из перечня организационно-технологические методы управления качеством

- а) воспитание патриотического отношения к фирме
- б) контроль качества процесса
- в) создание рационального психологического климата в коллективе
- г) контроль качества продукта
- д) воздействие на неформальные коллективы работников и формирование общественного мнения о престижности высококачественного труда
- е) разрушающий контроль
- ж) мотивация и моральное стимулирование за высокое качество
- з) воспитание дисциплины и ответственности
- к) методы регулирования качества процесса
- л) воздействие положительными примерами

Примерные вопросы для подготовки к экзамену

1. Качество как социально-экономическая категория.
2. Понятие качества жизнедеятельности
3. Историческая эволюция понятий качества.
4. Аспекты качества: качество исполнения, качество конструкции, функциональное качество.
5. Понятие качества продукции. Уровни качества.
6. Показатели качества: стандартизируемые, регламентируемые.
7. Связь качества и конкурентоспособности продукции.
8. Качество продукции и производительность труда
9. Организационные методы управления качеством
10. Экономические методы управления качеством.
11. Социально-психологические методы управления качеством
12. Организационно-технологические методы управления качеством
13. Статистические методы на службе качества.
14. Инструменты качества: гистограммы, графики, диаграмма Парето
15. Инструменты качества: причинно-следственная диаграмма, диаграмма разброса
16. Инструменты качества: контрольные карты, расслоение.
17. Диаграмма Исикавы
18. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов
19. Статистические методы регулирования технологических процессов
20. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт
21. Статистические методы приемочного контроля качества продукции

22. Основные этапы и способы применения статистических методов управления качеством.

23. Функционирование службы качества.

24. Реакция потребителя на качество.

25. Направление работ по обеспечению качества в организации. Задачи управления качеством.

26. Этапы обеспечения качества.

27. Функции центральной службы контроля качества. Объекты контроля.

28. Оценка состояния предприятия по показателям, характеризующим качество различных направлений деятельности.

29. Функции менеджера по качеству.

30. Концепции управления качеством: обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества.

31. Общесистемные принципы управления качеством.

32. Менеджмент качества, основные программы.

33. Подход Деминга к качеству.

34. Кружки качества.

35. Программа “За качество не платят”.

36. Всеобщее управление качеством (TQM).

37. Модель системы управления качеством Фейгенбаума.

38. Модель системы управления качеством Эттингера-Ситтига.

39. Модель системы управления качеством Джурана.

40. Оценка уровня качества.

41. Классификация показателей качества объекта.

42. Методы оценки качества

43. Комплексная оценка уровня качества

44. Оценка требований потребителя к качеству.

45. Проведение в жизнь принципа “бездефектная работа”.

46. Два подхода к выработке стратегии управления затратами на качество.

47. Управление затратами на основе оптимизации дефектов

48. Управление затратами с позиции «ноль дефектов»

49. Коллективное управление качеством: кружки качества, группы по совершенствованию управления, целевые группы качества.

50. Методы решения проблемных задач по качеству: мозговая атака, метод Дельфы, метод “черного ящика”.

51. Методы решения проблемных задач по качеству: синектика; метод дневников; метод бб.

52. Управление качеством в Японии. Алгоритм решения проблемы качества японскими методами.

53. Особенности управления качеством в России

54. Нормативно-правовая база обеспечения качества в России.

55. Этапы и методы борьбы за качество в России.

56. Государственная программа России по управлению качеством.

57. Проблемы перехода России к обеспечению качества продукции.

58. Стандартизация и ее влияние на повышение качества.

59. Международные стандарты по качеству.

60. Петля качества продукции .
61. Петля качества услуги.
62. Государственные стандарты по качеству.
63. Стандарты отраслей.
64. Сертификация, ее виды, принципы и особенности на современном этапе.
65. Схемы сертификации.
66. Взаимосвязь категорий качества и потребительской стоимости.
67. Качество и прибыльность.
68. Экономические эффекты от управления качеством объектов.
69. Структура затрат на качество.
70. Показатели экономической эффективности управления качеством.

Критерии оценивания формирования компетенций (результатов освоения дисциплины)

Полный фонд тестовых заданий размещен в системе электронного обучения «Moodle» и предназначен для самоконтроля и контроля знаний студентов по дисциплине.

Шкала оценивания:

Отлично/зачтено	Хорошо/зачтено	Удовлетворительно/зачтено	Не зачтено
85 – 100 баллов	65 - 84,99 баллов	45 - 64,99 баллов	0 – 44,99 баллов

Описание шкалы оценивания

Оценка «**зачтено**» ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе;
- умении оперировать специальными терминами;
- умении приводить примеры;
- использовании в ответе дополнительного материала.

- если в полном и логичном ответе имеются негрубые ошибки или неточности; если в полном и логичном ответе делаются не вполне законченные выводы или обобщения.

Ошибки при ответе могут быть отредактированы постановкой дополнительного вопроса или решением ситуационной задачи по теме

Оценка «не зачтено» ставится:

- ответ на вопрос с грубыми ошибками;
- отсутствие умения оперировать специальной терминологией;
- не выявлено умения приводить примеры практического использования научных знаний.

85-100 баллов – оценка «отлично» выставляется, если обучающийся: владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины; демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением; владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине; демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

65 – 84,99 баллов – оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся: владеет всеми основополагающими знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающимся в области изучаемой дисциплины; показывает достаточную глубину понимания учебного материала, но отмечается недостаточная системность и аргументированность знаний по дисциплине; допускает незначительные неточности в употреблении понятийно-категориального аппарата по дисциплине; демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

45 – 64,99 баллов – оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала; допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем; демонстрирует недостаточную системность знаний; проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине; проявляет непрочность практических учений и навыков в области исследовательской деятельности.

0-44,9 баллов – оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: имеет разрозненные, неполные знания по изучаемой дисциплине или знания у него практически отсутствуют, не сформированы практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент** (уровень бакалавриата), основная профессиональная образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) ОПОП, включая конкретную учебную дисциплину. Содержание конкретной учебной дисциплины (модуля) представлено в сети Интернет и локальной сети образовательного учреждения.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (www.biblioclub.ru), содержащей издания по данной учебной дисциплине и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы. Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), как на территории организации, так и вне ее

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями осуществляется с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности. Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Агарков А. П. Управление качеством: учебник- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 - 204 с. www.biblioclub.ru
2. **Управление качеством: учебник / Михеева Е. Н. , Серошган М. В. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 - 531 стр.**www.biblioclub.ru
3. Философова,Т.Г., Быков,В.А. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: Учебное пособие.- М.: Юнити-Дана,2015.www.biblioclub.ru

б) дополнительная литература:

1. Эванс,Д. Управление качеством: Уч.пос.- М.: Юнити-Дана, 2015. www.biblioclub.ru
2. Управление качеством: Учебник /Ред.: Ильенкова С.Д.-М.: Юнити-Дана, 2013. www.biblioclub.ru
3. Пономарев С. В., Мищенко С. В., Мищенко Е. С. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах .- Тамбов: ТГТУ, 2013. www.biblioclub.ru

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

1. Электронное учебное пособие «Управление качеством» / режим доступа: <http://www.distcons.ru/modules/ManageQuality/index.html>».
2. Подборка статей по теме «Управление качеством» на сайте «Корпоративный менеджмент» / режим доступа: <http://www.cfin.ru/management/strategy/change/>
3. Подборка статей по теме «Управление изменениями» Центра дистанционного образования "Элитариум" / режим доступа: http://www.elitarium.ru/management/upravlenie_kachestvom

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	Качество и конкурентоспособность	http://www.biblioclub.ru	- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн - Электронная библиотека экономической и деловой литературы	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

в) программное обеспечение:

- 1) Операционная система Windows.
- 2) Программы пакета MS Office: MS Word, MS Excel, MS Power-Point.

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

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблеме дисциплины, анализа научных концепций.

В соответствии с РПД по данной учебной дисциплине могут проводиться учебные занятия следующих видов, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем обучающимся (далее - занятия лекционного типа);
- занятия практического (семинарского) типа;
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся.

Методические рекомендации по конспектированию

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть подготовки к семинарскому занятию, написанию курсовой работы, эссе, доклада и т.п. Оно, как правило, сопровождается записями в той или иной форме.

Конспект – это краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Обычно конспект составляется в два этапа. На первом этапе обучающийся читает произведение и делает пометки на полях, выделяя, таким образом, наиболее важные мысли. На втором этапе обучающийся, опираясь на сделанные пометки, кратко, своими словами записывает содержание прочитанного. Желательно использование логических схем, делающих наглядным ход мысли конспектируемого автора. Наиболее важные положения изучаемой работы (определения, выводы и т.д.) желательно записать в форме точных цитат (в кавычках, с точным указанием страницы источника).

Следует иметь в виду, что *целью* конспектирования является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Поэтому хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Существует несколько *форм ведения записей*: план (простой или развернутый), выписки, тезисы, аннотации, резюме, конспект (текстуальный и тематический).

План. Это наиболее краткая форма записи прочитанного, перечень вопросов, рассматриваемых в книге, статье. План раскрывает логику автора, способствует лучшей ориентации в содержании данного произведения. План может составляться либо по ходу чтения материала, либо после полного прочтения. План во втором случае получается последовательным и стройным, кратким.

Выписки. Это либо цитаты, то есть дословное изложение того или иного материала из источника, необходимые обучающемуся для изложения в курсовой работе, либо краткое, близкое к дословному изложению мест из источника в понимании обучающегося. Выписки лучше делать на отдельных листах или на карточках. Достоинство выписок состоит в точности воспроизведения авторского текста, в накоплении фактического материала, удобстве их использования при компоновке курсовой работы. Совершенно обязательно каждую выписку снабжать ссылкой на источник с указанием соответствующей страницы.

Тезисы. Это сжатое изложение основных мыслей и положений прочитанного материала. Их особенность — утвердительный характер. Другими словами, для автора этих тезисов данные умозаключения носят недискуссионный позитивный характер.

Аннотация. Очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Составляется после полного прочтения и глубокого осмысливания изучаемого произведения.

Резюме. Краткая оценка прочитанного произведения. Отражает наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Конспект. Небольшое сжатое изложение изучаемой работы, в котором выделяется самое основное, существенное. Основные требования – краткость, четкость формулировок, обобщение важнейших теоретических положений. Составление конспекта требует вдумчивости, достаточно больших затрат времени и усилий. Конспектирование способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важнейших теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать, ясно излагать своими словами.

Целесообразно составлять конспект после полного прочтения изучаемого материала. Конспект может включать тезисы, краткие записи не только тех или иных положений и выводов, но и доказательств, фактического материала, а также выписки, дословные цитаты, различные примеры, цифровой материал, таблицы, схемы, взятые из конспектируемого источника. В конспекте надо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости (подчеркивания цветными маркерами, замечания на полях).

Самостоятельная работа обучающихся заочной формы обучения предполагает выполнение **контрольной работы** по дисциплине. Контрольная работа выполняется обучающимися по заочной форме в форме реферата.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат - краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но в ограниченном объеме, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы, а также в связи с тем, что реферат имеет ограниченный объем.

Темы рефератов определяются кафедрой. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Целью написания рефератов является:

- привитие обучающимся навыков библиографического поиска необходимой

литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);

- привитие обучающимся навыков грамотного компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у обучающегося интереса к определенной научной и практической проблематике.

Основные задачи обучающегося при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата;

1. Титульный лист.
2. Оглавление — это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.
3. Текст реферата. Он делится на три части: введение, основная часть и заключение.
 - а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться, и обоснованию выбора темы.
 - б) Основная часть — это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.
 - в) Заключение - краткие и четкие выводы.
4. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается обучающийся при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов.

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться в формате Word через одинарный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое - 25 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с "красной" строки,

печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Оценивая реферат, преподаватель обращает внимание на:

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы;
- умение работать с научной литературой;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, техническое оформление работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Обучающийся должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

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

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку 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.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по

изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом

Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План — это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект — это систематизированное, логичное изложение материала. 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 изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Как работать с конспектом лекции

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая, в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется

конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно научно-педагогический работник напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

Методические рекомендации по написанию доклада:

Для выступления на семинаре, как правило, подготавливается доклад, который по объему не превышает пяти страниц. Этого достаточно, чтобы кратко изложить теоретические основы и результаты исследований. Если объем будет меньшим, то он может выглядеть поверхностным и незаконченным.

Доклад должен содержать информацию по предлагаемой теме исследования, и представлен в тезисной форме. Это означает, что потребуются найти и выбрать тот материал, который будет отражать суть вопроса. Поэтому, рекомендуется не загромождать доклад различными примерами, безусловно, это увеличить вопрос, но может оставить тему нераскрытой. Можно обойтись тезисами, и работа будет вполне содержательной.

Чтобы правильно написать доклад, необходимо придерживаться выполнения следующих условий:

1. Если темы докладов предоставляются на выбор, то целесообразнее будет подобрать для себя такую тему, которая интересна или, возможно, есть представления на этот счет. Если есть представления об исследуемом вопросе, то написать доклад будет гораздо проще. При наличии собственных наработок, их вполне можно использовать в докладе, но чтобы он получился наиболее информативным, можно его немного доработать, добавить недостающую информацию.

2. Составление плана действий. Написание любого доклада должно начинаться с плана. Даже если это небольшой документ, четко продуманный вариант изложения материала только положительно скажется на подготовленности обучающегося. В первую очередь, следует определиться с источниками информации, затем выбрать из них самое главное по теме, собрать материал в единый текст и сделать выводы.

3. Использовать несколько источников литературы. Обычно обучающиеся находят одну книгу или журнал и из него формируют свой доклад. В итоге, работа может получиться краткой и сухой. Правильнее было бы подобрать несколько источников и из них написать доклад.

Составить речь защиты. На основе выполненной работы необходимо написать речь, с которой нужно выступить перед аудиторией.

Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа должна быть представлена в учебный отдел за 10-15 дней до начала экзаменационной сессии.

При выполнении контрольной работы обучающемуся рекомендуется придерживаться следующей последовательности:

- составление тематического конспекта, который необходим для углубленного изучения и осмысления программы курса изучаемой дисциплины;

- выбор варианта контрольной работы. Составление тематического конспекта помогает всесторонне продумать поставленные в контрольной работе вопросы, проанализировать имеющиеся точки зрения на решение данной проблемы, активизировать собственные знания по каждому из вопросов;

- изучение рекомендованной литературы, что позволит отобрать необходимую для выполнения контрольной работы учебную информацию и выяснить по каким вопросам следует подобрать дополнительные литературные источники;

- выполнение контрольной работы. На данном этапе работы обучающемуся необходимо усвоить, что выполнение контрольной работы не сводится только к поиску ответов на поставленные вопросы, любая теоретическая проблема должна быть осмыслена с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому поставленному вопросу обучающийся должен выразить и свою собственную точку зрения.

Относительно технического выполнения контрольной работы следует отметить, что для ее написания традиционно используются листы формата А4. Примерные размеры поля слева – 3, сверху и снизу – 2,5, справа – 1,5. В зависимости от содержания поставленных в контрольной работе вопросов, ее объем должен составлять 10-15 страниц машинописного текста (размер шрифта – 14, межстрочный интервал - полуторный).

Контрольная работа должна быть оформлена соответствующим образом: 1-я страница – титульный лист; 2-я страница – перечень вопросов контрольной работы, соответствующих вашему варианту, далее – изложение ответов на поставленные вопросы согласно вашему варианту. Контрольная работа завершается списком использованной литературы.

Обучающемуся рекомендуется строго придерживаться вопросов, поставленных в каждом конкретном варианте, и использовать рекомендуемую литературу. Контрольная работа должна содержать анализ изученной обучающимся литературы (не менее 3-5 источников), изложение основных положений, доказательств и выводов по рассматриваемым вопросам.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Проведение занятий лекционного и практического (семинарского) типа, промежуточной аттестации по дисциплине целесообразно осуществлять с использованием современных образовательных технологий. В Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО») создана и функционирует электронная информационно-

образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационные телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства.

Проведение занятий лекционного и семинарского типа (практическое занятие), промежуточной аттестации по дисциплине целесообразно осуществлять с использованием современных образовательных технологий. В АНО ВО «МИСАО» создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационные телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (интерактивных модульных лекций, технологий контекстного обучения (практических занятий с представлением презентаций по докладам и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Занятия лекционного типа проводятся в формате активного вовлечения обучающихся в образовательный процесс, осуществляются с использованием презентаций (PowerPoint). На практических занятиях используют компьютерный класс с доступом в Интернет. Процедуры промежуточного/ итогового контроля по дисциплине предполагают использование компьютерного тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием данной дисциплины.

Таблица 6

**Формы учебных занятий с использованием активных
и интерактивных технологий обучения**

№	Наименование раздела (перечислить те разделы, в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии)	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкост ь (час.) 4 часа практ. занятий заочная формы обучения
1.	Основные методы управления качеством	<i>Семинар с использованием мультимедийного оборудования</i>	2
2.	Основные программы обеспечения качества в менеджменте	<i>Круглый стол с использованием мультимедийного оборудования</i>	2
3.	Итого		4

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля знаний. Форма текущего контроля освоения дисциплины – активная работа на занятиях практического (семинарского) типа.

Формой промежуточного контроля знаний является экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и практических знаний обучающихся.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

- информационные образовательные технологии

1. Занятия лекционного типа проводятся в формате активного вовлечения обучающихся в образовательный процесс, с обсуждением в процессе изложения материала ситуаций из практики функционирования организаций, с использованием программ пакетов MSOffice: MSWord, доступа в режиме on-line к электронной библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн»: www.biblioclub.ru.

2. Занятия лекционного типа проводятся по темам, для изложения которых используется иллюстрационно-графический материал, с использованием слайдов, подготовленных в программах пакета MSOffice: MSWord, MSExcel, MSPower-Point.

3. На занятиях семинарского типа (практических занятиях) используется компьютерный класс с возможностью доступа в Интернет. Практические занятия проводятся также и в форме интерактивного обсуждения конкретных ситуаций.

4. Самостоятельное тестирование студентов на сайте Института осуществляется доступом к базам данных: информационно-методических материалов – Учебный портал. <http://sdo.misaoinst.ru/> (тесты по дисциплине).

- электронные учебники электронно-библиотечной системе:

1. Агарков А. П. Управление качеством: учебник- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017 - 204 с. www.biblioclub.ru

2. **Управление качеством: учебник / Михеева Е. Н. , Сероштан М. В. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017 - 531 стр.**www.biblioclub.ru

3. Философова,Т.Г., Быков,В.А. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: Учебное пособие.- М.: Юнити-Дана,2015.www.biblioclub.ru

- электронные образовательные ресурсы, расположенные по адресу: misaoinst.ru (РПД, методические материалы); <http://sdo.misaoinst.ru/> (тесты по дисциплине).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.02**

Менеджмент (уровень бакалавриата), Автономная некоммерческая организация высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО»), реализующая основную профессиональную образовательную программу подготовки, располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент**, утвержденным ректором АНО ВО «МИСАО» Л.В. Астаниной.

Для реализации бакалаврской программы перечень материально-технического обеспечения дисциплины «**Качество и конкурентоспособность**» включает в себя:

Учебные аудитории Института, оснащенные демонстрационным оборудованием, а именно: современной аудио- и видеотехникой, видеопроекторным оборудованием с выходом в Интернет; компьютерным мультимедийным оборудованием со специализированным лицензионным пакетом программного обеспечения Microsoft Office: MSOffice: MSWord, MSExcel, MSPower-Point для проведения лекционных и практических занятий предоставляются на основе сетевого партнерства в рамках сотрудничества (на основании договора о взаимодействии и сотрудничестве между образовательными организациями от 01 августа 2016). Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины в виде иллюстрационного материала, содержащего диаграммы, формулы, графики, статистическую информацию, презентации, подготовленные в программе Microsoft PowerPoint. Лицензионное программное обеспечение ежегодно обновляется.

Электронная информационно-образовательная среда Института по направлению подготовки **38.03.02 Менеджмент** направленность (профиль) подготовки: «Региональное управление», в течение всего периода обучения в Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО») каждого обучающегося обеспечивает:

индивидуальным неограниченным доступом к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;

фиксацией хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

проведением всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения;

формированием электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранением работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

взаимодействием между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (*при наличии*)

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Обучение по образовательным программам инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Образовательными организациями высшего образования должны быть созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
 - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

-обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.