

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветков Николай Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.01.2025 18:12:21
Уникальный программный ключ:
858e6298f3889af733af85d4170378d0a7d270e9


MIRBIS

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Московская международная высшая школа
бизнеса «МИРБИС» (Институт)
(Институт МИРБИС)**

ОДОБРЕНО
Решением Ученого совета
от 25.05.2023 протокол № 9

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ Н.А. Цветков
«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.10 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЕКТА**

Направление подготовки: **38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) программы: **Управление проектами**
Уровень: высшее образование - **магистратура**
Форма обучения: **очная**

Москва 2023

Содержание

Аннотация	3
1. Цели и задачи дисциплины.....	5
1.1.Цель дисциплины	5
1.2.Задачи освоения дисциплины.....	5
2.Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3.Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание учебной дисциплины.....	7
5.1 Разделы дисциплины и виды занятий	7
5.2. Содержание тем учебной дисциплины.....	7
5.3. Текущий контроль успеваемости по разделам дисциплины.....	8
5.4.Самостоятельное изучение разделов дисциплины (изучение теоретического курса).....	9
5.5.Промежуточная аттестации.....	12
6.Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.....	12
6.1.Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов.....	12
6.2.Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины.....	14
6.3.Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.....	14
6.4.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	15
6.5.Методические рекомендации преподавателям.....	17
6.6.Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы.....	18
7.Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине	32
7.1.Текущий контроль.....	32
7.2.Промежуточная аттестация.....	47
8.Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся	49

Аннотация
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.10 Управление качеством проекта

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль подготовки	Управление проектами
Семестр(ы) изучения	4
Количество зачетных единиц	4
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции;
- рассмотрение критериев качества изделий и процессов;
- изучение систем управления качеством продукции (услуг);
- изучение систем управления качеством бизнес-процесса;
- изучение видов и особенностей контроля качества продукции и услуги;
- анализ процессов стандартизации и сертификации управленческой системы компании, продукта и услуги.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Код компетенции результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Виды учебной работы, способствующие формированию и развитию компетенции	
ПК-2 Способен принимать участие в управлении эффективностью проекта, в том числе инвестиционного проекта	<p>ПК-2.1 Принимает участие в определении операций для реализации проекта, их последовательности и длительности, оценивает ресурсы для реализации проекта</p> <p>ПК-2.2 Участвует в разработке плана проекта, осуществляет контроль качества реализации проекта</p>	<p>Знает методы и модели управления проектами, принципы структурирования проекта</p> <p>Умеет разрабатывать и контролировать план реализации проекта, описывать детальное распределение ролей и полномочий между участниками проекта и соответствующие взаимосвязи, оценивать ресурсы для реализации проекта</p> <p>Владеет навыками оценки ресурсов и длительность</p>	<p><u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия</p> <p><u>Самостоятельная работа</u></p>

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

		операций, обеспечивает качество и контроль качества реализации проекта	
ПК-4 Способен принимать участие в управлении рисками проекта, в том числе инвестиционного проекта	ПК-4.1 Выявляет и документирует риски проекта ПК-4.2 Участвует в разработке мероприятий по управлению рисками в рамках реализации проекта	Знает теорию управления рисками и системы рисков организации; роли рисков в менеджменте организации; принципы и методов управления рисками; методы разработки и реализации программы управления рисками; программных инструментов управления рисками Умеет выявлять и оценивает степень (уровень) риска проекта, разрабатывать матрицу рисков и мероприятия по управлению рисками Владеет навыками разработки мероприятий по управлению рисками; определению методов и инструментов управления рисками; выявлению рисков проекта, оценки и ранжированию выявленных рисков по вероятности и степени влияния на результат	<u>Контактная работа:</u> <u>Лекции</u> <u>Практические занятия</u> <u>Самостоятельная работа</u>
ПК-5 Способен осуществлять управление сроками и контроль реализации проекта, в том числе инвестиционного проекта	ПК-5.1 Планирует сроки и осуществляет управление сроками проекта ПК - 5 . 2 Осуществляет контроль текущих промежуточных результатов проекта, выявляет отклонения от п л а н а - г р а ф и к а исполнения	Знает основы управления сроками и осуществления контроля реализации проекта Умеет планировать сроки и управлять сроками проекта Владеет навыками разработки рабочего плана-графика контроля исполнения контрактных обязательств; выявления отклонений от плана-графика исполнения контрактных обязательств и анализа причин	<u>Контактная работа:</u> <u>Лекции</u> <u>Практические занятия</u> <u>Самостоятельная работа</u>

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цель дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции;
- рассмотрение критериев качества изделий и процессов;
- изучение систем управления качеством продукции (услуг);
- изучение систем управления качеством бизнес-процесса;
- изучение видов и особенностей контроля качества продукции и услуги;
- анализ процессов стандартизации и сертификации управленческой системы компании, продукта и услуги.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебный план по направлению 38.04.02 Менеджмент профиль Управление проектами и входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов следующих компетенций:

Код компетенции результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине		Виды учебной работы, способствующие формированию и развитию компетенции
ПК-2 Способен принимать участие в управлении эффективностью проекта, в том числе инвестиционного проекта	ПК-2.1 Принимает участие в определении операций для реализации проекта, их последовательности и длительности, оценивает ресурсы для реализации проекта ПК-2.2 Участвует в разработке плана проекта,	Знает методы и модели управления проектами, принципы структурирования проекта Умеет разрабатывать и контролировать план реализации проекта, описывать детальное распределение ролей и полномочий между участниками проекта и соответствующие взаимосвязи, оценивать ресурсы для реализации	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

	осуществляет контроль качества реализации проекта	проекта Владеет навыками оценки ресурсов и длительность операций, обеспечивает качество и контроль качества реализации проекта	
ПК-4 Способен принимать участие в управлении рисками проекта, в том числе инвестиционного проекта	ПК-4.1 Выявляет и документирует риски проекта ПК-4.2 Участвует в разработке мероприятий по управлению рисками в рамках реализации проекта	Знает теорию управления рисками и системы рисков организации; роли рисков в менеджменте организации; принципы и методов управления рисками; методы разработки и реализации программы управления рисками; программных инструментов управления рисками Умеет выявлять и оценивает степень (уровень) риска проекта, разрабатывать матрицу рисков и мероприятия по управлению рисками Владеет навыками разработки мероприятий по управлению рисками; определению методов и инструментов управления рисками; выявлению рисков проекта, оценки и ранжированию выявленных рисков по вероятности и степени влияния на результат	<u>Контактная работа:</u> <u>Лекции</u> <u>Практические занятия</u> <u>Самостоятельная работа</u>
ПК-5 Способен осуществлять управление сроками и контроль реализации проекта, в том числе инвестиционного проекта	ПК-5.1 Планирует сроки и осуществляет управление сроками проекта ПК - 5 . 2 Осуществляет контроль текущих промежуточных результатов проекта, выявляет отклонения от п л а н а - г р а ф и к а исполнения	Знает основы управления сроками и осуществления контроля реализации проекта Умеет планировать сроки и управлять сроками проекта Владеет навыками разработки рабочего плана-графика контроля исполнения контрактных обязательств; выявления отклонений от плана-графика исполнения контрактных обязательств и анализа причин	<u>Контактная работа:</u> <u>Лекции</u> <u>Практические занятия</u> <u>Самостоятельная работа</u>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы:

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

	часов	4			
Лекции (Л)	24	24			
Практические занятия (ПЗ) /Лабораторные работы (ЛР)	24	24			
Консультации	-	-			
Самостоятельная работа студентов (СРС)	69	69			
Контроль	27	27			
ВСЕГО ЧАСОВ	144	144			

5. Содержание учебной дисциплины

5.1 Разделы дисциплины и виды занятий

№ темы	Наименование темы дисциплины	Количество часов контактной работы		
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
Тема 1.	Предмет и область управления качеством	4	4	9
Тема 2.	Процесс и содержание управления качеством продукции.	4	4	12
Тема 3	Инструменты контроля качества на предприятии	4	4	12
Тема 4	Специальные подсистемы управления качеством.	4	4	12
Тема 5	Самооценка и управление качеством. Практикум самооценки качества работы. Управление персоналом в менеджменте качества.	4	4	12
Тема 6	Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Программы обеспечения организационной зрелости и конкурентоспособности компании (TQM)	4	4	12
	Итого	24	24	69

5.2. Содержание тем учебной дисциплины

Тема 1. Предмет и область управления качеством

Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития управления качеством. Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Понятие термина «управление качеством» и другие определения и термины, связанные с темой дисциплины.

Тема 2 Процесс и содержание управления качеством продукции.

Анализ состояния «как есть». Организация проекта внедрения СМК. Разработка политики и целей по качеству компании. Создание документации по СМК. Внедрение СМК в жизнь компании. Подготовка и проведение внутренних аудитов по СМК. Отчет перед высшим руководством по качеству. Подготовка и прохождение международной сертификации по ISO 9001:2000.

Потери бизнеса от низкого качества. Выгода и методы профилактики потерь. Оптимальный уровень качества продукции и услуг. Распределение затрат на качество.

Тема 3. Инструменты контроля качества на предприятии

Ориентация на клиента. Способы анализа и повышения удовлетворенности клиента. Пять звезд качества. Гуру качества бизнеса Эдвард Деминг: 14 принципов Деминга, 7 смертельных болезней менеджмента. Цикл ПДПК. Филипп Кросби и концепция нулевой дефектности. Джозеф Джуран и контроль качества. Уильям Шухарт и контрольные карты Премия Болдриджа, Премия Деминга, Премия Европейского союза в области качества.

Инструменты менеджмента качества и их применение в жизненном цикле продукта. Описание и оптимизация бизнес-процессов в компании. Выстраивание и регламентация взаимодействия между подразделениями и сотрудниками компании. Семь элементарных инструментов менеджмента качества Q7: карточка сбора несоответствий, гистограмма, корреляционная диаграмма, карточка контроля качества, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. Аудит: аудит продукции, процедуры, процесса, системы. Бенчмаркинг: равнение на лучших в бизнесе.

Тема 4. Специальные подсистемы управления качеством.

Планирование процесса управления качеством. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством. Премии по качеству на российских предприятиях. Организация контроля качества продукции и профилактики брака. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Статистические методы контроля качества. Флуктуации, вариабельность и сигмы.

Тема 5. Самооценка и управление качеством. Практикум самооценки качества работы. Управление персоналом в менеджменте качества

Система «Шесть Сигм». Общая схема процедуры самооценки: Метод моделирования конкурса. Метод формуляров. Метод матричных диаграмм. Метод рабочей встречи. Метод анкетирования. Метод равного участия.

Тема 6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Программы обеспечения организационной зрелости и конкурентоспособности компании (TQM)

Внедрение стандартов: ISO 9001:2000, ISO TS 16949. Программы дальнейшего совершенствования: Программа «Ноль дефектов». Постоянное улучшение (KAIZEN) и кружки качества. Toyota production system: каидзен, канбан, муда, мура, мури, пока-йока, 5 S (методы наведения порядка в производстве и офисе), хошин и т.д. Международная стандартизация: Новые версии стандартов ISO семейства 9000. Система стандартов ISO 14000. Стандарты сертификации продукции в России. Учет требований стандартов ISO в практике отечественной сертификации.

5.3. Текущий контроль успеваемости по разделам дисциплины

Тема 1	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
--------	--

Тема 2	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 3	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 4	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 5	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание
Тема 6	кейс/деловая игра, тест, домашнее задание, расчетное/аналитическое задание

5.4. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (изучение теоретического курса)

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине проводится в следующих видах: изучение теоретического материала, выполнения домашних заданий в форме, определяемой преподавателем (письменные расчетно-аналитические работы, эссе, рефераты, доклады, кейсы).

Пример задания для самостоятельной работы ПОСТРОЕНИЕ ЦИКЛА ДЕМИНГА

Цель работы: построение цикла Деминга для конкретной продукции или услуги.

Процедуру управления качеством Эдвард Деминг представил в виде замкнутой последовательности четырех действий - цикла Деминга или «Принципа постоянного улучшения»: планирование, выполнение, проверка и корректировка (PDCA) (рис. 1).

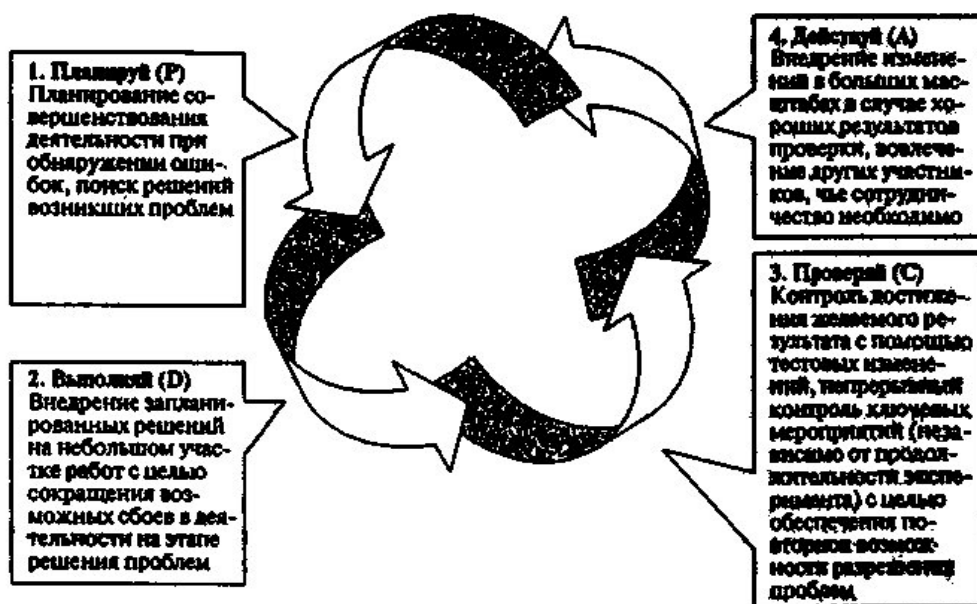


Рис. 3. Цикл Деминга

Рис. 1. Цикл Деминга.

Деминг рекомендует, чтобы «шаг 2» (обычно называемый «Делай») проводился в малом масштабе - достаточно большом, чтобы получить полезную информацию, но не больше, чем необходимо на тот случай, если дела не пойдут удачно. За «шагом 4» («Действуй») может последовать еще один проход по кругу, с использованием

полученных знаний, или в связи с намеренно измененными требованиями, чтобы узнать еще больше или, напротив, это может быть последним шагом решения - принять или отклонить план.

В книге Деминга «Выход из кризиса» (стр. 180) представлен новый цикл (рис.2). Шагами в этом цикле являются:

1. Разработай продукт;
2. Изготовь его, проверь на производственной линии и в лабораториях;
3. Поставь на рынок;
4. Проверь его в работе, узнай, что о нем думает потребитель, пользователь и почему «не потребители» не нашли его.

Шаг 4 ведет к новому шагу 1: перепроектируй продукт, и цикл начинается ВНОВЬ.

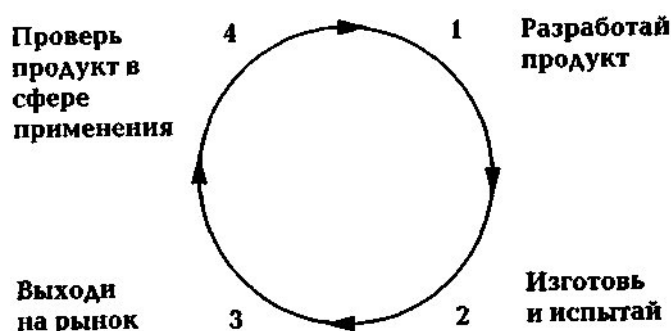


Рис. 2. Новый путь производства (из книги Деминга «Выход из кризиса»).

Учитывая последовательность прохождения в этом цикле таких важных этапов как план (Plan), реализация (Do), проверка (Check) и исправление (Action), его называют PDCA - циклом (рис.3) или циклом Деминга. Именно по такому непрерывному циклу осуществляется обеспечение требуемого качества и управление им, а также дальнейшее его улучшение. Этап планирования касается определения конкретной цели и плана ее достижения. На следующем этапе (выполнение) реализуется то, что было запланировано. Важным является этап проверки - при этом оценивается правильность и эффективность действий при сравнении полученных результатов с ожидавшимися. На последнем этапе разработанные нормы вводятся в практику деятельности организации.

Цикл повторяется до совпадения результата с планом, который может периодически изменяться в соответствии с требованиями потребителей и поэтому является основным методом достижения требуемого качества. В случае же контроля требуемого качества этап планирования заменяется стандартом или нормой, в соответствии с которым корректируется процесс производства продукта (вместо плана (P) на рисунке в этом случае будет стандарт (S - standard)).

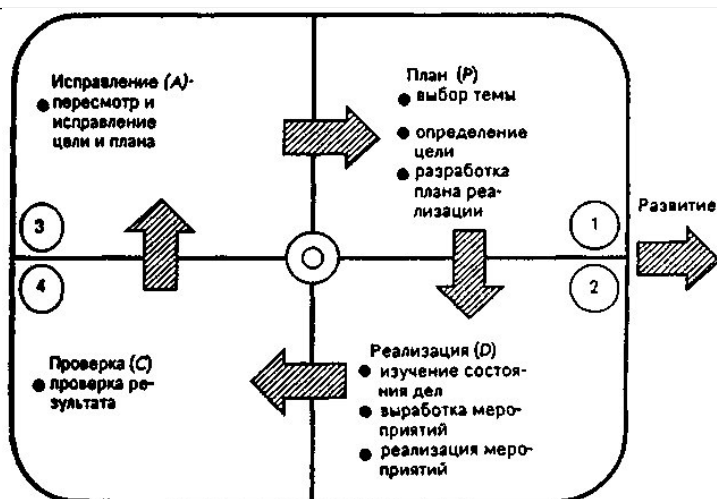


Рис. 3. Последовательность этапов PDCA -цикла.
Улучшение качества с помощью цикла Деминга можно представить с помощью



схемы на рис. 4.

Рис. 4. PDCA цикл - концептуальная схема организации деятельности по обеспечению качества.

Поскольку цикл Деминга - это повторяющаяся последовательность действий, схематически его обозначают в виде катящегося колеса, разделенного на сектора (рис. 4).

Схема PDCA может быть применена к любой рациональной деятельности человека, направленной на выполнение поставленной цели.

Японцы рассматривают процесс закрепления достигнутого результата как особо важный и предусматривают для него выполнение дополнительного цикла - SDCA (Standadize - Do - Check - Act) или «планирование нормализации - выполнение - проверка - введение норм». Период осуществления SDCA направлен на стабилизацию достижений после очередного прорыва вперед по повышению качества.

Задание:

Необходимо:

- 1) построить цикл PDCA Деминга для конкретной продукции, услуги или процесса по выбору;
- 2) и кратко описать этапы цикла;
- 3) обосновать построенный цикл Деминга

Контрольные вопросы

1. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
2. В чем различие Циклов PDCA и SDCA?
3. Какова суть цикла, который используют японцы?

5.5. Промежуточная аттестации

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

В качестве средств, используемых на промежуточной аттестации предусматривается:

ответы на вопросы к экзамену

6. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

6.1. Перечень учебных изданий, информационно-справочных систем, Интернет-ресурсов

№	Нормативно-правовые акты
1.	Конституция Российской Федерации - Основной закон Российской Федерации / Администрации Президента России: официальный сайт. – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: http://kremlin.ru/acts/constitution . Режим доступа: свободный доступ.
2.	Гражданский кодекс Российской Федерации / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ . Режим доступа: свободный доступ.
3.	Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ / Справочно-правовая система КонсультантПлюс – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/ . Режим доступа: свободный доступ.
4.	Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» / Официальный интернет-портал правовой информации – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody&nd=102108264 . Режим доступа: свободный доступ.
5.	Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ / Официальный интернет-портал правовой информации – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102033664%202023 . – Режим доступа: свободный доступ.
6.	Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ / Официальный интернет-портал правовой информации – 2023. – [Электронный ресурс]. – URL: http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102162745 . – Режим доступа: свободный доступ.
Основная литература	

1.	Скрябина, О. В. Управление качеством продукции : учебное пособие / О. В. Скрябина, Д. С. Рябкова, Е. Ю. Тарасова. — Омск : Омский ГАУ, 2022. — 82 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/202238 (дата обращения: 26.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2.	Пыхов, С. И. Управление качеством : учебное пособие / С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова. — Челябинск : ЮУТУ, 2021. — 181 с. — ISBN 978-5-6044299-9-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/177108 (дата обращения: 26.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Дополнительная литература	
1.	Барменков, Е. Ю. Управление проектами в системах менеджмента качества : учебное пособие / Е. Ю. Барменков, Е. В. Борисова. — Москва : МАИ, 2021. — 51 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/256250/ (дата обращения: 26.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2.	Управление проектами : фундаментальный курс : учебник : [16+] / А. В. Алешин, В. М. Аньшин, К. А. Багратиони [и др.] ; под ред. В. М. Аньшина, О. Н. Ильиной. — Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2022. — 800 с. : ил., табл. — (Учебники Высшей школы экономики). — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699578 (дата обращения: 26.05.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
Информационно-справочные системы	
1.	ЭБС «Лань». — Санкт-Петербург: ООО «ЭБС Лань», 2011–2023. — [Электронный ресурс]. — URL: https://e.lanbook.com . Режим доступа: для авториз. пользователей Института МИРБИС.
2.	ЭБС «Университетская библиотека online». — Москва: ООО Издательство «Директ-медиа», 2001–2022. — [Электронный ресурс]. — URL: http://biblioclub.ru . Режим доступа: для авториз. пользователей, бесшовная авторизация из ЭИОС Института МИРБИС.
3.	Информационно-библиотечный центр (библиотека) Института МИРБИС. — Москва: Автономная некоммерческая организация высшего образования «Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт) 1988 –2023. — [Электронный ресурс]. — URL: https://mirbis.ru/eos/ibc/ . Режим доступа: свободный доступ.
4.	Информационно-справочная система КонсультантПлюс. — ЗАО «Консультант Плюс», 1992-2023. — [Электронный ресурс]. — URL: https://dsm.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home&rnd=tkccg . Режим доступа: после авторизации.
5.	East View. Information Services: Универсальные базы данных периодических изданий — Москва: ООО «ИВИС» –2023. — [Электронный ресурс]. — URL: https://dlib.eastview.com/basic/details/ . Режим доступа: после авторизации.
Интернет ресурсы	
1.	Вестник МИРБИС – международный научно-практический журнал / Москва:

	Автономная некоммерческая организация высшего образования «Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт) 2014 –2023. – [Электронный ресурс]. - URL: https://journal-mirbis.ru/ Режим доступа: свободный доступ.
2.	eLIBRARY.RU крупнейший российский информационно-аналитический портал [Электронный ресурс]. — URL: https://elibrary.ru/ . Режим доступа: после авторизации.
3.	КиберЛенинка. Научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science). [Электронный ресурс]. — URL: https://cyberleninka.ru/ . Режим доступа: свободный доступ.
4.	Официальный интернет-портал правовой информации. — 2005 — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: http://pravo.gov.ru . Режим доступа: свободный доступ.
5.	Центральная Городская Деловая Библиотека. (ГБУК г. Москвы «ЦГДБ»). Одна из ведущих отраслевых библиотек г. Москвы с богатым фондом литературы по экономике, праву, юридическим наукам, психологии [Электронный ресурс]. — URL: http://www.mgdb.ru/ Режим доступа: свободный доступ.
6.	Моифинансы.РФ. Информационно-просветительский проект Дирекции финансовой грамотности НИФИ Минфина России. Ресурс создан в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: https://моифинансы.рф/ Режим доступа: свободный доступ.

6.2. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

В программе учебной дисциплины предусмотрен следующий раздаточный материал для обучающихся:

- краткий конспект лекций в виде слайдового или текстового материала;
- задания для самостоятельной и аудиторной работы

Указанные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Института МИРБИС.

Каждый обучающийся имеет доступ к ЭИОС и электронно-библиотечной системе, которые обеспечивают возможность индивидуального доступа, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

6.3. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Институт МИРБИС располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования

(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер, мультимедийное оборудование (проектор, экран).

- помещение для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института МИРБИС.
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для обучающихся: созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, телекоммуникационные технологии.

Всем обучающимся предоставлен доступ на образовательную платформу, которая обеспечивает освоение учебной дисциплины в полном объеме независимо от места и времени нахождения обучающихся.

- Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института МИРБИС из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет» ЭИОС «МИРБИС» — <https://sdo.mirbis.ru/login/index.php>

Лицензионное программное обеспечение:

- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 Home;
- Операционная система Microsoft Windows 7 Pro;
- Программное обеспечение Microsoft Office Standard 19;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 16;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security;
- Adobe Acrobat DC;
- ПО Webinar;
- 1С: Предприятие.

Электронно-библиотечная система:

ЭБС «Лань» — <https://e.lanbook.com>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — <https://biblioclub.ru>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

Электронная библиотека Grebennikon Издательский дом «Гребенников»
<https://grebennikon.ru>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

Современные профессиональные базы данных:

Официальный интернет-портал базы данных правовой информации
<http://pravo.gov.ru>

Свободный доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет.

Универсальная база данных периодических изданий «East View» –
<https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> индивидуальная покнижная подписка на электронные периодические издания из тематических баз данных.

East View «Индивидуальные издания».

East View «Периодические и серийные издания (реферативные журналы и библиографические указатели) ИНИОН РАН»:
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/128008/udb/4550>

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет по логину-паролю. Необходима предварительная регистрация в Институте МИРБИС.

eLIBRARY.RU крупнейший российский информационно-аналитический портал [Электронный ресурс]. — URL: <https://elibrary.ru/> Режим доступа: свободный доступ после авторизации.

Доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет после регистрации/авторизации.

КиберЛенинка. Научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science). [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/> Режим доступа: свободный доступ.

Свободный доступ к ресурсам осуществляется с любого устройства с доступом к сети Интернет.

Информационные справочные системы:

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>

Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»
<http://www.consultant.ru/>

Моифинансы.РФ Информационно-просветительский проект Дирекции финансовой грамотности НИФИ Минфина России. Ресурс создан в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации — 2023 — [Электронный ресурс]. — URL: <https://моифинансы.рф/> Режим доступа: свободный доступ.

6.5. Методические рекомендации преподавателям

Перед началом изучения дисциплины преподаватель должен ознакомить обучающихся с видами учебной и самостоятельной работы, перечнем литературы и интернет-ресурсов, а также раздаточных материалов, размещенных в электронной информационно-образовательной среде, формами текущей и промежуточной аттестации, с критериями оценки качества знаний для итоговой оценки по дисциплине.

При проведении лекций, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) излагает основные теоретические положения;
- 3) с помощью мультимедийного оборудования и/или под запись дает определения основных понятий, расчетных формул;
- 4) проводит примеры из отечественного и зарубежного опыта, дает текущие статистические данные для наглядного и образного представления изучаемого материала;
- 5) в конце занятия дает вопросы для самостоятельного изучения.

При проведении практических занятий, преподаватель:

- 1) формулирует тему и цель занятия;
- 2) предлагает обучающимся ответить на вопросы, вынесенные на практическое занятие;
- 3) организует дискуссию по наиболее сложным вопросам;
- 4) предлагает обучающимся провести обобщение изученного материала.

В случае проведения аудиторных занятий (как лекций, так и практических занятий) с использованием активных методов обучения (деловых игр, кейсов, мозговых атак, игрового проектирования и др.) преподаватель:

- 1) предлагает обучающимся разделить на группы;
- 2) предлагает обсудить сформулированные им проблемы согласно теме лекции (практического занятия), раскрывая актуальность проблемы и ее суть, причины, ее вызывающие, последствия и пути решения;
- 3) организует межгрупповую дискуссию;
- 4) проводит обобщение с оценкой результатов работы обучающихся в группах и полученных основных выводов и рекомендаций по решению поставленных проблем.

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня источников и литературы.

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по каждому разделу и в целом по дисциплине преподаватель использует формы текущего, и промежуточного контроля знаний обучающихся.

6.6. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины/модуля и самостоятельной работы

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

При подготовке к аудиторным занятиям, непосредственно в ходе проведения лекций и практических занятий, а также в ходе самостоятельной работы обучающиеся должны пользоваться учебной литературой (согласно утвержденному перечню основной и дополнительной литературы по данному курсу), учебно-методическими материалами (включая данную рабочую программу), которые размещены в электронной информационно-образовательной среде.

ПРАВИЛА КОНСПЕКТИРОВАНИЯ

Конспект является письменным текстом, в котором кратко и последовательно изложено содержание основного источника информации. Конспектировать – значит приводить к некоему порядку сведения, почерпнутые из оригинала. В основе процесса лежит систематизация прочитанного или услышанного. Записи могут делаться как в виде точных выдержек, цитат, так и в форме свободной подачи смысла. Манера написания конспекта, как правило, близка к стилю первоисточника. Если конспект составлен правильно, он должен отражать логику и смысловую связь записываемой информации.

В хорошо сделанных записях можно с легкостью обнаружить специализированную терминологию, понятно растолкованную и четко выделенную для запоминания значений различных слов. Используя законспектированные сведения, легче создавать значимые творческие или научные работы, различные рефераты и статьи.

Виды конспектов:

Нужно уметь различать конспекты и правильно использовать ту категорию, которая лучше всего подходит для выполняемой работы.

- **ПЛАНОВЫЙ.** Такой вид изложения на бумаге создается на основе заранее составленного плана материала, состоит из определенного количества пунктов (с заголовками) и подпунктов. В процессе конспектирования каждый заголовок раскрывается – дополняется коротким текстом, в конечном итоге получается стройный план-конспект. Именно такой вариант больше всего подходит для срочной подготовки к публичному выступлению или семинару. Естественно, чем последовательнее будет план (его пункты должны максимально раскрывать содержание), тем связаннее и полноценнее будет ваш доклад. Специалисты рекомендуют наполнять плановый конспект пометками, в которых будут указаны все используемые вами источники, т. к. со временем трудно восстановить их по памяти.

- **СХЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНОВЫЙ.** Эта разновидность конспекта выглядит так: все пункты плана представлены в виде вопросительных предложений, на которые нужно дать ответ. Изучая материал, вы вносите короткие пометки (2–3 предложения) под каждый пункт вопроса. Такой конспект отражает структуру и внутреннюю взаимосвязь всех сведений и способствует хорошему усвоению информации.

- **ТЕКСТУАЛЬНЫЙ.** Подобная форма изложения насыщеннее других и составляется из отрывков и цитат самого источника. К текстуальному конспекту

можно легко присоединить план, либо наполнить его различными тезисами и терминами. Он лучше всего подходит тем, кто изучает науку или литературу, где цитаты авторов всегда важны. Однако такой конспект составить непросто. Нужно уметь правильно отделять наиболее значимые цитаты таким образом, чтобы в итоге они дали представление о материале в целом.

- **ТЕМАТИЧЕСКИЙ.** Такой способ записи информации существенно отличается от других. Суть его – в освещении какого-нибудь определенного вопроса; при этом используется не один источник, а несколько. Содержание каждого материала не отражается, ведь цель не в этом. Тематический конспект помогает лучше других анализировать заданную тему, раскрывать поставленные вопросы и изучать их с разных сторон. Однако будьте готовы к тому, что придется переработать немало литературы для полноты и целостности картины, только в этом случае изложение будет обладать всеми достоинствами.

- **СВОБОДНЫЙ.** Этот вид конспекта предназначен для тех, кто умеет использовать сразу несколько способов работы с материалом. В нем может содержаться что угодно – выписки, цитаты, план и множество тезисов. Вам потребуется умение быстро и лаконично излагать собственную мысль, работать с планом, авторскими цитатами. Считается, что подобное фиксирование сведений является наиболее целостным и полновесным.

Правила конспектирования

1. Внимательно прочитайте текст. Попутно отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

2. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.

3. При первом чтении текста составьте простой план. При повторном чтении постарайтесь кратко сформулировать основные положения текста, отметив аргументацию автора.

4. Заключительный этап конспектирования состоит из перечитывания ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

5. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами.

6. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих основных правил.

1. Не начинайте записывать материал с первых слов преподавателя, сначала выслушайте его мысль до конца и постарайтесь понять ее.

2. Приступайте к записи в тот момент, когда преподаватель, заканчивая изложение одной мысли, начинает ее комментировать.

3. В конспекте обязательно выделяются отдельные части. Необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой. Выделение можно делать подчеркиванием, другим цветом (только не следует превращать текст в пестрые картинки). Рекомендуется делать отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, пробельные строки для отделения одной мысли

от другой, нумерацию. Если определения, формулы, правила, законы в тексте можно сделать более заметными, их заключают в рамку. Со временем у вас появится своя система выделений.

4. Создавайте ваши записи с использованием принятых условных обозначений. Конспектируя, обязательно употребляйте разнообразные знаки (их называют сигнальными). Это могут быть указатели и направляющие стрелки, восклицательные и вопросительные знаки, сочетания PS (послесловие) и NB (обратить внимание). Например, слово «следовательно» вы можете обозначить математической стрелкой \Rightarrow . Когда вы выработаете свой собственный знаковый набор, создавать конспект, а после и изучать его будет проще и быстрее.

5. Не забывайте об аббревиатурах (сокращенных словах), знаках равенства и неравенства, больше и меньше.

6. Большую пользу для создания правильного конспекта дают сокращения. Однако будьте осмотрительны. Знатоки считают, что сокращение типа «д-ть» (думать) и подобные им использовать не следует, так как впоследствии большое количество времени уходит на расшифровку, а ведь чтение конспекта не должно прерываться посторонними действиями и размышлениями. Лучше всего разработать собственную систему сокращений и обозначать ими во всех записях одни и те же слова (и не что иное). Например, сокращение «г-ть» будет всегда и везде словом «говорить», а большая буква «Р» – словом «работа».

7. Бесспорно, организовать хороший конспект помогут иностранные слова. Наиболее применяемые среди них – английские. Например, сокращенное «ок» успешно обозначает слова «отлично», «замечательно», «хорошо».

8. Нужно избегать сложных и длинных рассуждений.

9. При конспектировании лучше пользоваться повествовательными предложениями, избегать самостоятельных вопросов. Вопросы уместны на полях конспекта.

10. Не старайтесь зафиксировать материал дословно, при этом часто теряется главная мысль, к тому же такую запись трудно вести. Отбрасывайте второстепенные слова, без которых главная мысль не теряется.

11. Если в лекции встречаются непонятные вам термины, оставьте место, после занятий уточните их значение у преподавателя.

САМОПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц и т.д.

ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ

При подготовке письменной работы необходимо обратиться к методическим указаниям по оформлению письменных работ.

РАБОТА НАД РЕФЕРАТОМ

Реферат — краткое изложение содержания первичного документа (книги, статьи, неопубликованных материалов) или результатов научно-исследовательских работ. В нем должны найти отражение уровень изученности темы, видение проблемных областей, умение анализировать и представлять различные точки зрения на проблему, формулировать выводы и предложения по возможному решению проблемы, навыки работы с литературными источниками. Реферат свидетельствует об информационной культуре, интеллектуальном уровне, креативности (творческом потенциале) обучающегося.

Общие требования к реферату следующие:

- точность и объективность в передаче информации из литературного источника, основной мысли автора (не относить к автору собственные мысли);
- полнота раскрытия темы реферата;
- доступность и ясность изложения;
- возможность составить представление:
 - о мнении автора источника по рассматриваемой теме;
 - о мнении автора реферата по этому же вопросу.

Таким образом, реферат должен содержать и концепцию авторов литературных источников, и концепцию автора реферата.

Содержание реферата

- План
- Введение. Обоснование темы (актуальность, теоретическая и практическая значимость). Цель и задачи работы.
 - Обзор литературных источников с анализом и критической оценкой автора реферата (положительные стороны и спорные точки зрения авторов рассматриваемых произведений).
 - Формулирование собственного взгляда на рассматриваемую проблему.
 - Выводы и предложения.
 - Литература.
 - Оглавление.

В реферате могут быть приложения в виде анкет, схем, диаграмм и пр.

На усмотрение автора в реферате могут быть разработаны отдельные тематические главы, параграфы, в которых анализируется соответствующая литература. При этом каждая глава должна содержать область выводов и переходный

(логический) мостик к следующей главе. А общие выводы в конце реферата являются суммой выводов отдельных глав.

Список литературы в реферате имеет важное значение: он отражает степень разработанности темы в литературе.

Список литературы составляют:

- 1) по алфавиту авторов или названий статей;
- 2) в хронологическом порядке;
- 3) по тематическому принципу.

Общие правила библиографического описания предусматривают необходимый минимум сведений, который позволяет безошибочно отыскать книгу или статью (обязательные элементы описания): фамилия автора, заглавие, подзаголовочные данные, выходные данные (место издания, наименование издающего органа, год издания, страницы).

Объем текста реферата определяется содержанием документа (количеством сведений, их научной ценностью и/или практическим значением), а также доступностью и языком реферируемого документа.

РАБОТА НАД ЭССЕ

Эссе, как правило, имеет задание, посвященное решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины, общее проблемное поле, на основании чего студент сам формулирует тему.

При раскрытии темы он должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

При формулировании цели обратить внимание на следующие вопросы:

- почему выбрали эту тему?
- в чем состоит актуальность выбранной темы?
- какие другие примеры идей, подходов или практических решений известны в рамках данной темы?
- в чем состоит новизна предлагаемого подхода?
- конкретная задача в рамках темы, на решение которой направлено эссе?

Содержание эссе должно отражать:

- анализ актуального положения дел в выбранной области. Актуальные вопросы, задачи;
- анализ мер, предпринимаемых государством, властями, государственными учреждениями, частными лицами, для решения актуальных задач в выбранной области;
- плюсы и минусы;
- изложение собственного подхода / идеи;
- практические рекомендации;
- перспективы использования данного подхода / его разработки;
- плюсы и минусы предложенной идеи;
- другое.

ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ЗАДАНИЯ (РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА, ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ, ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ПР.)

Общие рекомендации

Внимательно прочитайте материал по конспекту, составленному на учебном занятии.

Прочитайте тот же материал по учебнику, учебному пособию.

Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами. Часто незнание терминологии мешает воспринимать материал на теоретических и лабораторно-практических занятиях на должном уровне.

Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических рекомендациях.

Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».

Заучите «рабочие определения» основных понятий, законов.

Освоив теоретический материал, приступайте к выполнению заданий, упражнений; решению задач, расчетов самостоятельной работы, составлению графиков, таблиц, презентаций и т.д.

Решение задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи).

Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты.

Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Задача — это цель, заданная в определенных условиях, решение задачи — процесс достижения поставленной цели, поиск необходимых для этого средств.

Алгоритм решения задач:

1. Внимательно прочитайте условие задания и уясните основной вопрос, представьте процессы и явления, описанные в условии.

2. Повторно прочтите условие для того, чтобы чётко представить основной вопрос, проблему, цель решения, заданные величины, опираясь на которые можно вести поиски решения.

3. Произведите краткую запись условия задания.

4. Если необходимо составьте таблицу, схему, рисунок или чертёж.
5. Определите метод решения задания, составьте план решения.
6. Запишите основные понятия, формулы, описывающие процессы, предложенные заданной системой.
7. Найдите решение в общем виде, выразив искомые величины через заданные.
8. Проверьте правильность решения задания.
9. Произведите оценку реальности полученного решения.
10. Запишите ответ.

Проблема - вид интеллектуальных задач, характеризующийся отсутствием готовых средств решения.

Алгоритм решения проблемной ситуации:

1. Осознание проблемной ситуации.
2. Анализ условий, выделение того, что известно, и того, что неизвестно, в результате чего проблема превращается в задачу.
3. Ограничение зоны поиска.
4. Формулирование гипотез как предположения о способах решения задачи.
5. Реализация гипотезы.
6. Проверка, в которой гипотеза соотносится с исходными условиями.

Если проверка подтверждает гипотезу, то осуществляется реализация решения. Если нет — то процесс решения продолжается снова и происходит до тех пор, пока решение не будет окончательно согласовано с условиями задачи.

Порядок выполнения контрольной работы

Приступать к написанию контрольной работы следует лишь после изучения основных тем дисциплины, основываясь на учебнике (учебном пособии) из списка основной литературы, рекомендованной по данному курсу, дополнительной учебной литературы, и нормативного материала по избранной теме (при наличии такой необходимости). Список рекомендуемой преподавателем научной литературы необходимо рассматривать как основу для самостоятельного поиска и анализа.

Подбор материала и план контрольной работы разрабатывается студентом самостоятельно, что дает преподавателю основание оценить степень усвоения изученного материала. При написании контрольной работы студенту следует проявить самостоятельность и не прибегать к простому переписыванию литературы. Преподаватель вправе учитывать качество проделанной работы при сдаче студентом зачета или экзамена по соответствующей дисциплине.

Введение контрольной работы должно содержать формулировку контрольного задания, краткое изложение цели контрольной работы.

Основная часть контрольной работы должна содержать базовые определения, доказательства, описание методики расчётов. В ходе написания основной части следует давать ссылки на используемые источники информации. В этой части следует также изложить ход собственных рассуждений, описать последовательность расчётов, привести промежуточные доказательства и результаты решения поставленной задачи.

В заключении следует сформулировать краткие выводы по проделанной работе и привести список использованных источников информации.

Типичными ошибками при выполнении контрольной работы являются:

- несоответствие содержания контрольной работы цели и поставленным задачам;
- неверное решение предложенных задач;
- нарушение установленных требований к оформлению работы;
- использование информации без ссылок на источник информации.

Порядок решения кейсов

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;

2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;

3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.

2. Объяснить ситуацию.

3. Оценить уже принятые меры.

4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий — понять, что от вас требуется:

- усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;
- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;
- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;
- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;
- сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны «почувствовать» ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;
- если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;
- после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем.

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;
- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;
- рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;
- выделить «темы» — связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая — с поведением конкурента;
- опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением адвоката, расспрашивающего клиента, или врача, интересующегося у пациента его состоянием), ответив на вопросы:
 - Кто считает, что проблема, и почему?
 - На каком основании базируется мнение этих людей?
 - Что происходит (или не происходит), когда и где?
 - Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?
 - Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?
 - Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?
 - Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?
 - Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

- вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;
- вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого «уровня».
- изучите обстоятельства возникновения ситуации;
- не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.
- отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно:

- письменно сформулировать восприятие основных проблем. Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений;

- при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность — что произойдет, если эта проблема не будет решена; срочность — как быстро нужно решить эту проблему; иерархическое положение — до какой степени эта проблема является причиной других проблем; разрешимость — можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация выводов

Роль обучающегося:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно — структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная).

Порядок подготовки презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть

электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

- 1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

- 2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);
- максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому);
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеют осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление».

подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуются не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MS Excel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MS Office. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Как готовиться к практическому занятию.

1. Внимательно прочтите вопросы к заданию.
2. Подберите литературу, не откладывая ее поиски на последний день.
3. Прочтите указанную литературу, определите основной источник по каждому вопросу, делая выписки на листах или карточках, нумеруйте их пунктами плана, к которому они относятся.
4. Оформляя выписки, не забудьте записать автора, название, год и место издания, том, страницу.
5. При чтении найдите в словарях значение новых слов или слов, недостаточно вам известных.
6. Просматривая периодическую печать, делайте вырезки по теме.
7. Проверьте, на все ли вопросы плана у вас есть ответы.
8. На полях конспекта, выписок запиши вопросы, подчеркните спорные положения в тексте.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫСТУПЛЕНИЮ

Перечень требований к любому выступлению обучающегося примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником практического занятия примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности обучающегося, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Памятка участнику дискуссии.

1. Прежде чем выступать, четко определите свою позицию.
2. Проверьте, правильно ли вы понимаете проблему.
3. Внимательно слушайте оппонента, затем излагайте свою точку зрения.
4. Помните, что лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты.
5. Не забывайте о четкой аргументации и логике.
6. Спорьте честно и искренне, не искажайте мыслей оппонентов.
7. Говорите ясно, точно, просто, отчетливо, своими словами, не «по бумажке».
8. Имейте мужество признать правоту оппонента, если вы не правы.
9. Никогда не «навешивайте ярлыков», не допускайте грубостей и насмешек.
10. Заканчивая выступления, подведите итоги и сформулируйте выводы.

ТРЕБОВАНИЯ К УСТНОМУ ДОКЛАДУ

1. Выберите тему из предложенной преподавателем тематики докладов и сообщений. Вы можете самостоятельно предложить тему с учетом изучаемого теоретического материала.
2. При подготовке доклада, сообщения используйте специальную литературу по выбранной теме, электронные библиотеки или другие Интернет-ресурсы.
3. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).
4. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или доклада, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

5. Напишите основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

6. Перескажите текст сообщения или доклада, корректируя последовательность изложения материала.

7. Подготовленный доклад может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение.

Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п.

В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п.

Основная часть также должна иметь четкое логическое построение. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Основной задачей текущего контроля является повышение качества знаний и практических умений, развитие навыков самостоятельной работы, обеспечение обратной связи между преподавателем и слушателем в ходе изучения дисциплины.

Текущий контроль проводит преподаватель, ответственный за реализацию дисциплины.

Текущий контроль может проводиться:

- во время аудиторных занятий в соответствии с расписанием учебных занятий;
- во время самостоятельной работы обучающихся без присутствия преподавателя, с последующей проверкой результатов преподавателем;
- с использованием электронной информационно-образовательной среды.

К формам текущего контроля относятся:

Описание работ	Максимальное количество баллов
1. Посещение занятий/активность на занятиях/оценка социальных характеристик	5
2. Выполнение домашнего задания	10
3. Письменный контроль – кейс/деловая игра	20
4. Расчетное/аналитическое задание	15
5. Письменный контроль – тест	10
Итого текущий контроль:	60

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ КЕЙСА/ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

ПОСТРОЕНИЕ «ПЕТЛИ КАЧЕСТВА»

Цель работы: построение "петли" качества для конкретной продукции или услуги.

В соответствии со стандартом ИСО 9004-1 жизненный цикл продукции (ЖЦП) включает 11 этапов, которые представляют в виде "Петли качества продукции" (рис.1). Обеспечение качества продукции - совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества.

1. Обеспечение качества маркетинга

Маркетинг должен:

создать систему поиска, обработки и анализа информации о требованиях, предъявляемых внешней средой (потребителями, обществом) к продукции и организации. Основными показателями качества маркетинговой информации выступают ее полнота, достоверность и актуальность.

установить наличие текущей или перспективной потребности, средством которой может быть конкретный товар (услуга), и сформулировать требования потребителей.

Основой для выполнения следующего этапа ЖЦП может служить общее описание продукции, включающее аспекты:

параметры эксплуатации (условия использования, надежность и т.д.);

потребительские предпочтения в отношении дизайна и органолептических характеристик продукции;

требования к упаковке;

процедуры обеспечения качества продукции в процессе эксплуатации;

существующие законодательные ограничения и стандарты.

2. Качество при разработке продукции

Этап разработки продукции должен обеспечить перевод предварительных параметров продукции, содержащихся в описаниях маркетологов, на язык технических требований к материалам, конструкции, технологическим процессам.

Качество проектирования обеспечивается путем:

разработки и реализации программы проектирования с оценкой проекта на каждом этапе программы;

привлечения к анализу проекта представителей различных подразделений организации;

утверждения всей документации на соответствующих уровнях руководства.

3. Качество материально-технического снабжения

Покупные сырье, материалы и комплектующие изделия оказывают непосредственное влияние на качество продукции.

Качество снабжения обеспечивается следующими мероприятиями:

разработкой и реализацией программы поставок, содержащей:

требования к заказам на поставку;

соглашение по обеспечению качества;

соглашение по методам проверки;

планы приемочного контроля;

процедуру входного контроля.

процедурами урегулирования спорных вопросов, относящихся к качеству поставок.

Организацией работ по приему, хранению, выдаче, а также по обеспечению сохранности материалов.

Обеспечение качества при производстве продукции.

Качество производства обеспечивается следующими мероприятиями:

Планированием производственных операций;

Техническим контролем производственных процессов;

Созданием условий, исключающих возможность повреждения материалов, полуфабрикатов и продукции в ходе производства (соответствующим хранением, защитой и перемещением);

Поверкой, калибровкой и испытаниями оборудования, инструментов и оснастки.



Рис. 1. Петля качества продукции.

Обеспечение качества после производства продукции

В первую очередь речь идет об упаковке, монтаже и техническом обслуживании.

Качество на этих этапах ЖЦП обеспечивают:

- Планирование всех процессов;

- Создание условий, исключающих возможность порчи продукции до отправки потребителю или в торговую сеть и при погрузочно-разгрузочных работах;
- Грамотно составленная сопроводительная документация на продукцию;
- Поверка и испытание контрольно-измерительного и прочего оборудования;
- Согласование взаимных обязательств продавцов и потребителей.

На рис. 2 приведена "Петля качества услуги" согласно ИСО 9004-2. Она представляет собой специфическую модель управления качеством.

Услуга рассматривается как разновидность продукции.

Рис. 2 Петля качества услуги



Рис. 10. Петля качества услуги

Необходимо различать понятия "услуга" и "предоставление услуги". Услуга - это итог непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя, а предоставление услуги - деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги.

Вариант Петли качества образовательные услуги – подготовка магистра - представлена на рисунке 3.



Рис. 3. Петля качества образовательной услуги - подготовки магистра

Схема позволяет увидеть все основные этапы подготовки магистра в их взаимосвязи.

Каждый из этапов является необходимым и играет важную роль в обеспечении качества подготовки магистров.

Задание:

Необходимо построить петлю качества продукции, услуги или процесса по выбору и обосновать построенную петлю качества.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой жизненный цикл продукции?
2. Чем он отличается от петли качества услуги?
3. Как обеспечивается качество продукции или услуги?

Кейс

Анализ ситуации.

При аудите работы по анализу со стороны руководства аудитор усмотрел в записях о совещаниях по анализу, что на них не присутствует никто из высшего руководства. Когда он спросил об этом, представитель руководства сказал, что анализ со стороны руководства стал двухъярусным процессом, так как оказалось очень сложно собирать вместе всех высших руководителей и менеджеров отделов. Сейчас процесс на первом уровне включает совещания по проведению анализа менеджерами отделов. Представитель руководства готовит краткий доклад с изложением шагов и рекомендаций. Он рассылается для замечаний каждому высшему руководителю, и Директор-управляющий окончательно утверждает план действий.

Вопросы для обсуждения

1. Руководство должно быть ориентированном на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.

2. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.

Игротренинг «Человеческий фактор в системе управления качеством».

Настоящий игротренинг предназначен для закрепления полученных студентами на лекции теоретических знаний и умений по теме «Особенности управления качеством в России и за рубежом».

Результатом проведения игротренинга является выработка у обучаемых практических навыков по учету человеческого фактора при формировании системы управления качеством.

Описание игротренинга

Задание для студентов.

Предложенная модель системы управления качеством защищается на предмет устойчивости. Модель выбирается из наиболее удачных, разработанных на предыдущей организационно-деятельностной игре. Критика системы заключается в предложении таких ситуаций, в которых единый процесс управления разрывается.

Игротренинг проводится в виде ролевой игры. Группа студентов (численностью 4-5 чел.) доказывает устойчивость разработанной модели системы. Другие группы пытаются смоделировать потерю устойчивости системы в силу тех или иных модельных факторов. Если критика достигает результата, авторы модели предлагают ее вариант ее развития. После завершения цикла выступает следующая группа.

В результате игротренинга формируется компетенция в построении устойчивых систем управления качества.

ТИПОВЫЕ РАСЧЕТНЫЕ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ МЕТОДАМИ СТАТИСТИЧЕСКОГО АНАЛИЗА

Цель работы: исследование качества продукции методами статистического анализа.

Взяв выборку из генеральной совокупности и вычисляя статистические характеристики этой выборки - X и S , можно с некоторой приближенностью считать, что эти характеристики по своим величинам будут близки к соответствующим параметрам генеральной совокупности – X_0 и σ_0 , т.е. это их оценки.

Если

$$X_0 \approx X, \sigma_0 \approx S,$$

где X_0 , X – среднеарифметические значения случайной величины соответственно в генеральной совокупности и в выборке объема n ;

σ_0 , S – среднеквадратичные отклонения изучаемой величины соответственно генеральной совокупности и в выборке из нее,

то по заданной точности ε и вероятности α приближенного равенства $\sigma_0 \approx S$ можно определить необходимый объем выборки

$$n \geq t^2 / 2q^2, \quad (1)$$

где t определяется в зависимости от вероятности α , $q = \varepsilon / \sigma$.

Значения t , q и α задает преподаватель. По этим величинам определяется объем выборки.

Затем студенты измеряют параметр X . При этом необходимо, чтобы цена деления шкалы измерительного инструмента была бы равна $(1/6, \dots, 1/10) 2d$, где $2d$ – допуск на размер детали.

Результаты измерений записываются в табл. 1.

Таблица 1

Результаты измерений					
$N_0 N_0$	X	$N_0 N_0$	X	$N_0 N_0$	X
1		21		41	
2		22		42	
3		23		43	
...		
20		40			

Далее необходимо обработать статистические данные. Находится наибольшее X_{max} и наименьшее X_{min} значения наблюдаемого параметра X .

Размах варьирования или широта распределения при этом составляет

$$X_{max} - X_{min}. \quad (2)$$

Задав число интервалов n ($m = 7$ при $n = 5 - 100$, $m = 9 - 15$ при $n = 100$), определяем цену интервала:

$$C = (X_{max} - X_{min}) / m \quad (3)$$

Цена интервала должна быть больше (или равна) цены деления шкалы измерительного инструмента или прибора, что компенсирует погрешность измерения. Подсчет частот по каждому интервалу удобно производить следующими способами. Слева выписывают интервалы от X_{min} до $X_{min} + C$; от $X_{min} + C$ до $X_{min} + 2C$ и т.д. В каждый интервал включают размеры, лежащие в пределах от наименьшего значения интервала включительно, до наибольшего значения интервала, исключая его. Справа при помощи черточек подсчитывают число размеров по интервалам (табл. 2).

Таблица 2.

Расчет числа размеров по интервалам

Интервалы		Подсчет частот	Частота f
От	до		
X_{min}	$X_{min} + C$		3
$X_{min} + C$	$X_{min} + 2C$		6
...
...	X_{max}		2
			$\Sigma f_i = n$

По данным таблицы 2 вычерчивают эмпирическую (экспериментальную) кривую распределения (по оси абсцисс откладывают середины интервалов, по оси ординат – частоты). На основании таблицы частот и эмпирической кривой распределения выдвигается гипотеза о распределении случайной величины. В нашем случае правомерна гипотеза о нормальном распределении, которое часто применяется при решении задач математической статистики и статического контроля качества. Такое распределение свидетельствует об устойчивости технологического

процесса, так как замеры со значительными отклонениями от номинального размера встречаются редко. Выдвинутую гипотезу необходимо проверить.

Чтобы найти и проверить закон распределения студенты рассчитывают числовые характеристики:

- среднеарифметическое отклонение по формуле (4)

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$$

- среднеквадратичное отклонение по формуле (5)

$$S^2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2$$

где n – объем выборки;

x_i – найденные размеры.

Вычисление среднеарифметического и среднеквадратичного отклонения при наличии обширных рядов измерений всегда трудоемко. Поэтому на практике для расчета этих статистических характеристик составляют таблицу предварительной обработки данных (табл. 3).

Таблица 3.

Расчет статистических характеристик измеряемых величин

Интервал		Середина интервала X_i	Частота f_i	$f_i X_i$	$(x_i - \bar{x})$	$(x_i - \bar{x})^2$	$f_i(x_i - \bar{x})^2$
от	До						
			$\sum f_i$	$\sum f_i X_i$			$\sum f_i(x_i - \bar{x})^2$

Тогда вместо формулы (4) можно воспользоваться формулой (6):

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^m f_i X_i$$

а вместо формулы (5) можно делать расчеты по формуле

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^m f_i (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

(7)

Теперь следует проверить гипотезу нормальности распределения совокупности, из которой была взята выборка. Для этого нужно составить вспомогательную таблицу для вычисления критерия λ (табл. 4).

Таблица 4.

Промежуточные расчеты

Середина разряда X_i	t	Z_t	$f=(nc/S) Z_t$	f	N_x'	N_x	$ N_x' - N_x $

В таблице значение t вычислено по формуле:

$$t = \frac{|x_i - x|}{S} \tag{8}$$

Значения Z_t взяты из таблицы 5.

Таблица 5.

Нормальное распределение вероятностей

T	Z_t	t	Z_t	t	Z_t
0,0	0,3989	1,4	0,1497	2,8	0,0070
0,1	0,2980	1,5	0,1295	2,9	0,0060
0,2	0,3910	1,6	0,1109	3,0	0,0044
0,3	0,3814	1,7	0,0940	3,1	0,0033
0,4	0,3683	1,8	0,0790	3,2	0,0024
0,5	0,3521	1,9	0,0656	3,3	0,0017
0,6	0,3332	2,0	0,0540	3,4	0,0012
0,7	0,3123	2,1	0,0440	3,5	0,0009
0,8	0,2897	2,2	0,0355	3,6	0,0006
0,9	0,2661	2,3	0,0289	3,7	0,0004
1,0	0,2420	2,4	0,0224	3,8	0,0003
1,1	0,2179	2,5	0,0175	3,9	0,0002
1,2	0,1942	2,6	0,0136		
1,3	0,1714	2,7	0,0104		

Значение nc/S постоянно для всех значений Z_t . Определяется f' - теоретическая частота. По теоретическим частотам f' строится теоретическая кривая распределения в том же масштабе, что был принят для построения эмпирической кривой. Совмещая эмпирическую и теоретическую кривые распределения, можно предварительно оценить близость эмпирического распределения к предлагаемому теоретическому. Для более точной оценки нужно вычислить N_x и N_x' – накопленные эмпирические и теоретические частоты, прибавляя к каждому значению f_i и f' суммы предшествующих значений f_{i-1} или f'_{i-1} .

Критерий λ находится по формуле:

$$\lambda = \frac{|N_x - N_x'|_{\max}}{n} \sqrt{n}$$

(9)

По таблице 6 находится $P(\lambda)$.

Таблица 6.

Определение вероятности критерия λ

λ	$P(\lambda)$	λ	$P(\lambda)$	λ	$P(\lambda)$
0,30	1,0000	0,80	0,5441	1,60	0,0120
0,35	0,9997	0,85	0,4653	1,70	0,0062
0,40	0,9972	0,90	0,3927	1,80	0,0032
0,45	0,9874	0,95	0,3275	1,90	0,0015
0,50	0,9639	1,00	0,2700	2,00	0,0007
0,55	0,9228	1,10	0,1777	2,10	0,0003
0,60	0,8643	1,20	0,1122	2,20	0,0001
0,65	0,7920	1,30	0,0681	2,30	0,0000
0,70	0,7112	1,40	0,0397	2,40	0,0000
0,75	0,6272	1,50	0,0222	2,50	0,0000

Если вероятность $P(\lambda)$ окажется очень малой (практически, когда $P(\lambda) \leq 0,05$), то расхождение эмпирического и теоретического распределения считается существенным, а не случайным, и гипотеза о нормальности закона распределения величины X отвергается.

Процент возможного брака определяется из сопоставления X , S и заданных границ допуска x_1, x_2 .

Процент возможного брака по верхнему пределу:

$$q_1 = \left(0,5 - F \left(\frac{x_1 - \bar{x}}{S} \right) \right) \cdot 100 = \left(0,5 - F(t_1) \right) \cdot 100 \quad (10)$$

Процент возможного брака по нижнему пределу:

$$q_2 = \left(0,5 - F \left(\frac{\bar{x} - x_2}{S} \right) \right) \cdot 100 = \left(0,5 - F(t_2) \right) \cdot 100 \quad (11)$$

Вероятное количество годных изделий в партии

$$q_3 = \left(F \left(\frac{x_1 - \bar{x}}{S} \right) + F \left(\frac{\bar{x} - x_2}{S} \right) \right) \cdot 100 = \left(F(t_1) + F(t_2) \right) \cdot 100 \quad (12)$$

где $\Phi(t_1)$ – нормированная функция Лапласа (находится по табл. 7);
 x_1, x_2 – соответственно верхняя и нижняя границы поля допуска.

Таблица 7.

Нормированная функция Лапласа

t	$\Phi(t)$	t	$\Phi(t)$	t	$\Phi(t)$
0,00	0,0000	0,74	0,2704	1,48	0,4306

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

0,02	0,0008	0,76	0,2764	1,50	0,4332
0,04	0,0016	0,78	0,2823	1,52	0,4357
0,06	0,0024	0,80	0,2881	1,54	0,4382
0,08	0,0032	0,82	0,2939	1,56	0,4406
0,10	0,0040	0,84	0,2995	1,58	0,4429
0,12	0,0048	0,86	0,3051	1,60	0,4452
0,14	0,0557	0,88	0,3106	1,62	0,4474
0,16	0,0636	0,90	0,3159	1,64	0,4495
0,18	0,0714	0,92	0,3212	1,66	0,4515
0,20	0,0793	0,94	0,3264	1,68	0,4533
0,22	0,0871	0,96	0,3315	1,70	0,4554
0,24	0,0948	0,98	0,3365	1,72	0,4573
0,26	0,1026	1,00	0,3412	1,74	0,4591
0,28	0,1103	1,02	0,3461	1,76	0,4608
0,30	0,1179	1,04	0,3508	1,78	0,4625
0,32	0,1255	1,06	0,3554	1,80	0,4661
0,34	0,1331	1,08	0,3599	1,82	0,4656
0,36	0,1406	1,10	0,3643	1,84	0,4671
0,38	0,1480	1,12	0,3686	1,86	0,4688
0,40	0,1554	1,14	0,3729	1,88	0,4699
0,42	0,1628	1,16	0,3770	1,90	0,4713
0,44	0,1700	1,18	0,3810	1,92	0,4726
0,46	0,1772	1,20	0,3849	1,94	0,4738
0,48	0,1844	1,22	0,3888	1,96	0,4750
0,50	0,1915	1,24	0,3925	1,98	0,4761
0,52	0,1985	1,26	0,3962	2,00	0,4772
0,54	0,2054	1,28	0,3997	2,02	0,4783
0,56	0,2123	1,30	0,4032	2,04	0,4793
0,58	0,2190	1,32	0,4066	2,06	0,4803
0,60	0,2257	1,34	0,4099	2,08	0,4812
0,62	0,2324	1,36	0,4131	2,10	0,4821
0,64	0,2389	1,38	0,4162	2,12	0,4830
0,66	0,2454	1,40	0,4192	2,14	0,4838
0,68	0,2517	1,42	0,4222	2,16	0,4846
0,70	0,2580	1,44	0,4251	2,18	0,4854
0,72	0,2642	1,46	0,4279	2,20	0,4861
2,22	0,4868	2,48	0,4934	2,78	0,4973
2,24	0,4875	2,50	0,4938	2,82	0,4976
2,26	0,4881	2,52	0,4941	2,86	0,4979
2,28	0,4887	2,54	0,4945	2,90	0,4981
2,30	0,4893	2,56	0,4948	3,00	0,4986
2,32	0,4898	2,58	0,4951	3,20	0,4993
2,34	0,4904	2,60	0,4953	3,40	0,4996
2,36	0,4909	2,62	0,4956	3,60	0,4998
2,38	0,4913	2,64	0,4959	3,80	0,499929
2,40	0,4918	2,66	0,4961	4,00	0,499968

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

2,42	0,4922	2,68	0,4963	4,50	0,499997
2,44	0,4927	2,70	0,4965	5,00	0,499999
2,46	0,4931	2,74	0,4969		

Практическая часть

1. Исходные данные для исследования партии деталей приведены в таблице 8.

Таблица 8.

Исходные данные для измерений

Номер варианта	t	a	q
1	1,70	0,9101	0,17
2	1,79	0,9266	0,17
3	1,80	0,9282	0,18
4	1,85	0,9356	0,18
5	1,87	0,9386	0,18
6	1,90	0,9426	0,18
7	1,91	0,9438	0,18
8	1,92	0,9452	0,19
9	1,93	0,9464	0,19
10	1,94	0,9476	0,19
11	1,95	0,9488	0,19
12	1,96	0,9500	0,20
13	1,99	0,9534	0,20
14	2,00	0,9544	0,20
15	2,08	0,9600	0,20
16	2,10	0,9600	0,20
17	2,14	0,9488	0,19
18	2,20	0,9680	0,21
19	2,20	0,9680	0,22
20	2,40	0,9722	0,22

2. Определяется объем выборки (формула 1).

3. Берется выборка требуемого объема. В таблице 1 приводятся результаты измерений.

4. Проводится обработка статистических данных, и вычисляются характеристики распределения (табл. 3-7).

1. Вычерчивается эмпирическая кривая распределения.

2. Определяется критерий согласия, строится график теоретического распределения и сравнивается с экспериментальной кривой распределения (формулы 8,9).

3. Определяется вероятный процент брака и годных деталей в партии исследуемых деталей (формулы 10-12).

Необходимо сформулировать выводы и предложения по результатам выполненного статистического исследования.

Контрольные вопросы

1. Назовите виды статистического контроля качества.

2. В чем заключается эффективность статистических методов контроля качества?

3. Где можно применять статистические методы контроля качества?

4. Что характеризует среднеарифметическое значение и среднеквадратичное отклонение?

ЗАДАНИЕ 1

8 принципов менеджмента качества определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности компании.

Опишите, как вы понимаете значение каждого из 8 принципов менеджмента качества:

- 1 Ориентация на потребителя
- 2 Лидерство руководителя
- 3 Вовлечение работников
- 4 Процессный подход
- 5 Системный подход к менеджменту
- 6 Постоянное улучшение
- 7 Принятие решений, основанное на фактах
- 8 Взаимовыгодные отношения с поставщиками

ЗАДАНИЕ 2

Напишите, какие документы необходимо разработать для системы менеджмента качества, указать в каком пункте стандарта говорится об этом.

Напишите, в чем заключается польза документации системы менеджмента качества

ЗАДАНИЕ 3

Разработайте процедуру по одному из выполняемых Вами процессов на работе или в быту (например, процесс закупок, производство, контроль качества, техническое обслуживание или приготовление ужина, ремонт машины и т.д.):

- п.6 – из 5-6 шагов (описание процесса в соответствии с блок-схемой процесса п.8)
- п.8 – построить блок – схему процесса (можно 5-6 шагов)
- п.9 – определить критерии оценки данного процесса с помощью измеряемых параметров (например, критериями оценки процесса закупок могут быть – количество срывов заявок и количество случаев закупки некачественного сырья и материалов).

Краткое описание разделов процедуры

- 1 Цель – краткое, логичное и понятное описание цели процедуры.
- 2 Область применения – структурные подразделения либо процессы, на которые распространяется данный документ.
- 3 Руководитель процесса – ответственный за разработку, эффективное внедрение процедуры и постоянное улучшение процесса.

- 4 Ссылки на документы – пункты ISO 9001, другие процедуры, инструкции, служащие для подтверждения выполнения работ.
- 5 Определения и сокращения (например, названия отделов – ОСМ – отдел системного менеджмента, расшифровка применяемой терминологии)
- 6 Описание процесса.
- 7 Ответственность – устанавливается ответственность за осуществление и результаты деятельности.
- 8 Блок – схема (приложение).
- 9 Критерии (измеряемые показатели процесса)

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

- 1) Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:
 - а) Тотальный менеджмент;
 - б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
 - г) Совокупность технических характеристик продукции.
- 2) Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:
 - а) Работ;
 - б) Продукции;
 - в) Услуг;
 - г) Продукции, услуг, работ, процессов.
- 3) Что является первым звеном в петле качества?
 - а) Производство
 - б) Проектирование и разработка
 - в) Маркетинг
 - г) Упаковка и хранение
- 4) Степень соответствия характеристик продукции установленным требованиям – это:
 - а) Качество
 - б) Управление качеством
 - в) Надежность
 - г) Эргономичность
- 5) Что не входит в петлю качества?
 - а) Утилизация
 - б) Эксплуатация
 - в) Маркетинг
 - г) Прогнозирование
- 6) Совокупность объектов управления качеством продукции образует:
 - а) Петлю качества
 - б) Качество продукта
 - в) Жизненный цикл продукта
 - г) Стандарт ISO
- 7) На каком этапе производится оценка технического уровня продукции?

- а) На этапе проектирования
б) На этапе производства
в) На этапе контроля
г) На этапе эксплуатации
8) Образец продукции, представляющий передовые научно-технические достижения – это:
а) Базовый образец
б) Технический уровень
в) Полезная модель
г) Опытный образец
9) Какое количество этапов оценки технического уровня выделяют?
а) 4
б) 5
в) 6
г) 3
10) При сравнении дифференциальным методом значение $q_i > 1$ означает, что:
а) Оцениваемый продукт соответствует образцу
б) Оцениваемый продукт уступает базе
в) Оцениваемый продукт необходимо сравнивать другим методом
г) оцениваемый продукт превосходит базу
11) Какой метод не относится к методам определения весомости:
а) Метод предпочтения
б) Метод попарного сопоставления
в) Метод последовательного сопоставления
г) Метод Дельфи
12) Формула надежности:
а) $R = \frac{N_s}{N}$
б) $R = \frac{N}{N_s}$
в) $R = N_s \times N$
г) $R = \frac{1}{N_s}$
13) Предикаторность – это:
а) Способность предсказывать будущее объекта
б) Способность видеть неочевидное
в) Способность видеть проблемы с разных точек зрения
г) Способность вырабатывать новые идеи
14) Трансформация шкал применяется для:
а) Перехода от абсолютных значений свойств к одной размерности
б) Перехода от абсолютных значений свойств к относительным
в) Перехода от относительных значений свойств к абсолютным

г) Определения относительного значения свойства

15) В формуле надежности N_s - это:

а) Число случаев, в которых эксперт выдвинул гипотезу, подтвердившуюся впоследствии

б) Относительный показатель надежности экспертов

в) Общее число случаев

г) Весомость фактора

16) Затраты на контроль входят в:

а) Затраты на соответствие

б) Предупредительные затраты

в) Внутренние потери

г) Затраты на несоответствие

17) Общие затраты на качество делятся на:

а) Предупредительные затраты и затраты на контроль

б) Внутренние и внешние потери

в) Затраты на соответствие и несоответствие

г) Прямые и косвенные

18) На этапе подготовки и организации производства после отгрузки следует:

а) Обслуживание

б) Хранение

в) Производство

г) Снабжение

19) Затраты на несоответствие делятся на:

а) Предупредительные затраты и затраты на контроль

б) Общие затраты на качество и затраты на соответствие

в) Внутренние и внешние потери

г) Затраты на контроль и внешние потери

20) Проектирование осуществляется на стадии:

а) Планирования мощностей

б) Организации и подготовки производства

в) Технологического планирования

г) Производственного планирования

7.2. Промежуточная аттестация

Целью промежуточной аттестации является проверка усвоения обучающимися знаний по всем темам учебной дисциплины и уровня формирования всех компетенций, закрепленных за данной дисциплиной.

Перед допуском на промежуточную аттестацию каждый обучающийся оценивается совокупной оценкой (совокупным баллом) по результатам текущего контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

В качестве средств, используемых на промежуточной аттестации предусматривается: ответы на вопросы к экзамену.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Сертификация

1. Какие функции выполняют стандарты качества на различных этапах жизненного цикла продукции?
2. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?
3. Что является объектом стандартизации?
4. Какие виды стандартов вы знаете?
5. Какие требования предъявляются к фонду стандартов?
6. Каковы принципы стандартизации и каково их содержание?
7. Какие существуют методы стандартизации?
8. Назовите основные элементы системы стандартизации.
9. Какие категории стандартов вы знаете?
10. Перечислите задачи службы стандартизации предприятия.
11. Что такое стандарты серии ИСО 9000 и какова их цель?
12. В чем отличие новой версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей?
13. В чем особенность систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000-2000?
14. Что входит в нормативную сферу государственной сертификации?
15. Какие виды сертификации вы знаете?
16. Какие элементы входят в систему управления сертификацией в России?
17. Назовите цели проведения сертификации.
18. Какие функции в процессе сертификации выполняют изготовители продукции?
19. Что такое сертификат соответствия?
20. Что вы понимаете под схемой сертификации?
21. Каков порядок проведения сертификации?
22. Какие международные органы сертификации вы знаете?

Контроль, учет и анализ процессов управления качеством

1. Что вы понимаете под планированием качества?
2. Каковы задачи и предмет планирования качества?
3. Какова специфика планирования качества?
4. Каковы направления планирования повышения качества продукции на предприятии?
5. В чем заключается новая стратегия в управлении качеством и как она влияет на плановую деятельность предприятия?
6. Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
7. Какие межнациональные и национальные органы управления качеством вы знаете?
8. Каков состав служб управления качеством на предприятии?
9. Что означают термины «мотив» и «мотивация персонала»?
10. Какие параметры, определяющие действия исполнителя, может контролировать менеджер?

11. Какие виды премий по качеству вы знаете?
12. В чем сущность процессов контроля качества?
13. Перечислите стадии процесса контроля.
14. По каким признакам различают виды контроля?
15. Что такое испытание? Какие виды испытаний вы знаете?
16. Каковы критерии решения о контроле?
17. Что такое система контроля качества продукции?
18. Какова структура ОТК и какие задачи на него возлагают?
19. Определите основные элементы системы профилактики брака на предприятии.
20. Что такое технический контроль и каковы его задачи?
21. Какие виды технического контроля вы знаете?
22. В чем цель и какова область применения статистических методов контроля качества?
23. Какие статистические методы контроля качества вы знаете и в чем их смысл?
24. Что такое ФСА и в чем его содержание?

Существующие системы управления качеством

1. Как изменялись взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?
2. Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества (MBQ)?
3. Чем характеризуется новая стратегия в управлении качеством?
4. Что такое петля качества и в чем ее предназначение?
5. Каково содержание цикла Деминга?
6. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?
7. Что такое механизм управления качеством продукции? Выполнение каких функций он должен обеспечить?
8. Какие основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством?
9. В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей?
10. В чем смысл и содержание комплексной системы управления качеством?

8. Критерии оценки качества знаний для контроля успеваемости обучающихся

Для оценки полученных знаний и освоения учебного материала по дисциплине используются следующие формы обязательного контроля: текущий и промежуточная аттестация.

Успешность изучения дисциплины, завершающейся экзаменом или зачетом (выбрать необходимый вариант), оценивается суммой баллов исходя из 100 максимально возможных и включает две составляющие:

Итоговая оценка = Работа во время изучения дисциплины (60) + Ответ при

промежуточной аттестации (40)

Описание работ	Максимальное количество баллов
1. Посещение занятий/активность на занятиях/оценка социальных характеристик	5
2. Выполнение форм текущего контроля успеваемости:	55
Итого текущий контроль:	60
Промежуточная аттестация:	40
Итого по всем формам контроля:	100

Оценка социальных характеристик обучающегося рассматривается как неотъемлемый элемент учебно-воспитательного процесса и проводится в целях повышения ответственности и организованности обучающихся, их мотивации глубокому и всестороннему усвоению необходимого объема знаний, привития навыков систематической работы.

В число обязательных параметров (критериев) оценки социальных характеристик обучающегося входят:

- уважительное, корректное общение с преподавателем
- уважительное, корректное общение с обучающимися;
- посещение занятий;
- активность на занятиях;
- соблюдение правил внутреннего учебного распорядка.

Шкала соответствия оценок:

5-ти балльная система	Рейтинговая оценка	Соответствие системе зачтено/не зачтено
«Отлично»	86-100	Зачтено
«Хорошо»	80-85	
	71-79	
«Удовлетворительно»	65-70	
	56-64	
«Неудовлетворительно»	Менее 55	Не зачтено

Соответствие оценок балльно-рейтинговой системы Института МИРБИС:

100-балльная оценка	Определение
86 - 100	« Отлично » - теоретическое содержание курса освоено полностью , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены , качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному .
80 - 85	« Очень хорошо » - теоретическое содержание курса освоено полностью , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены , качество выполнения большинства

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

100- балльная оценка	Определение
	из них оценено числом баллов, близким к максимальному .
71 - 79	« Хорошо » - теоретическое содержание курса освоено полностью , без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно , все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены , качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками .
65 - 70	« Удовлетворительно » - теоретическое содержание курса освоено частично , но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены , некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки .
56 - 64	« Посредственно » - теоретическое содержание курса освоено частично , некоторые практические навыки работы не сформированы , многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены , либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному .
0-55	« Безусловно неудовлетворительно » - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы , все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Положительными оценками, при получении которых дисциплина (модуль) или иной компонент образовательной программы является аттестованной, являются оценки «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Зачтено».

При повторной промежуточной аттестации из общего рейтинга обучающегося вычитается:

- за первую повторную промежуточную аттестацию (экзамен) – 10 баллов;
- за вторую повторную промежуточную аттестацию (экзамен)– 15 баллов;
- за первую повторную промежуточную аттестацию (зачет) – 5 баллов;
- за вторую повторную промежуточную аттестацию (зачет) – 10 баллов.