МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством базовый курс» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Кошевая Е.С.

Утверждена на заседании кафедры экономики и управления от 23.04.2026 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Ослопова М.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	M_1576159920
Номер транзакции	0000000000F62267
Владелец	Ослопова М.В.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления предпринимательской деятельности.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии, формирование навыков оценки её эффективности, а также навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и опреративных управленческих задач.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	РД1	Знание	международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД2	Умение	координировать деятельность исполнителей по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг с помощью международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			РД3	Навык	планирования, организации и реализации требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	РД1	Знание	международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной

					деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД2	Умение	координировать деятельность исполнителей по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг с помощью международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			РД3	Навык	планирования, организации и реализации требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	**Формирование ценностей**	**Целевые ориентиры**
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Воспитание уважения к Конституции и законам Российской Федерации	Гражданственность Права и свободы человека	Ответственность Способность находить, анализировать и структурировать информацию
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Воспитание чувства долга и ответственности перед семьей и обществом	Созидательный труд Взаимопомощь и взаимоуважение	Внимательность к деталям Самостоятельность Уважение традиций
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Гражданственность Историческая память и преемственность поколений	Настойчивость и упорство в достижении цели Самостоятельность Самообучение
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей	Коллективизм Справедливость Высокие нравственные идеалы	Настойчивость и упорство в достижении цели Умение работать в команде и взаимопомощь Стремление к познанию и саморазвитию

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Данная учебная дисциплина отнесена к обязательной части.

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности, порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	4	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и категории управления качеством	РД1, РД4	2	1.5	0	6	Собеседование; Доклад-презентация, Сообщение; ЭОС Moodle Тема 1; конспект.
2	Экономические проблемы качества	РД2, РД6	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 2; конспект.

3	Качество и эффективность управления	РД2, РД5	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; Moodle Тема 3; конспект.
4	Конкурентоспособность и качество	РД2, РД5	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 4; конспект.
5	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	РД4, РД6	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 5; конспект.
6	Организация контроля качества	РД2, РД5	2	1.5	0	6	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 6; конспект; контрольный тест.
7	Системный подход к управлению качеством	РД3, РД6	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 7; конспект.
8	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	РД1, РД4	4	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 8; конспект.
9	Современные концепции менеджмента качества	РД2, РД6	2	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 9; конспект.
10	Сертификация услуг и систем качества	РД1, РД4	4	1.5	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 10; конспект.
11	Метрология в управлении качеством	РД3, РД4, РД5, РД6	4	1	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 11; конспект.
12	Стандартизация в управлении качеством	РД1, РД6	4	1	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 12; конспект.
13	Организационные вопросы управления качеством	РД3, РД5	4	1	0	7	Собеседование; доклад-презентация, сообщения; ЭОС Moodle Тема 13; конспект; тест-зачет.
Итого по таблице			**36**	**18**	**0**	**89**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основные понятия и категории управления качеством.

Содержание темы: Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество. Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость»,

«качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества. Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара. Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара. Показатели технологичности товара. Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта. Патентноправовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара. Квалиметрия как метод количественной оценки качества продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция с использованием презентационного материала, использование интерактивного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 2 Экономические проблемы качества.

Содержание темы: Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 3 Качество и эффективность управления.

Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 4 Конкурентоспособность и качество.

Содержание темы: Понятие конкурентоспособности и конкурентность товара. Рейтинг «всемирной конкрентности». Понятие «уровень конкурентоспособности». Анализ конкурентоспособности продукции. Анализ конкурентоспособности фирмы. Способы определения показателя конкурентоспособности товара. Качество жизни. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 5 Интеллектуальная собственность в управлении качеством.

Содержание темы: Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 6 Организация контроля качества.

Содержание темы: Историческая последовательность развития управления качеством продукции в нашей стране. Контроль качества продукции. Оценка качества продукции. Управление качеством продукции (УКП), этапы системного подхода в УКП. Взаимосвязь непосредственного УКП с обеспечивающими факторами (роль государства, государственная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и др.). Система контроля качества. Технический контроль. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Основные виды технического контроля. Методы контроля качества: контроль наладки; летучий контроль; статистические методы контроля; выборочный или сплошной контроль; статистический анализ технического процесса оборудования; качество продукции. Классификация контрольных операций. Функции службы качества. Необходимость и развитие оценок качества продукции. Виды оценок для определения качества продукции, применяемые в доперестроечный период. Роль квалиметрии в разработке оценочных показателей качества продукции. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 7 Системный подход к управлению качеством.

Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных мероприятий

для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия. Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления каче-ством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000. Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 8 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

Содержание темы: Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и реко-мендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований. Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 9 Современные концепции менеджмента качества.

Содержание темы: Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК. Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества. Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния. Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки. Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной механизм управления качеством в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 10 Сертификация услуг и систем качества.

Содержание темы: Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 11 Метрология в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений. Международные организации по метрологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 12 Стандартизация в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Международные договоры. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора. Государственные инспекторы, их права и ответственность. Финансирование работ по государственной стандартизации, государственному контролю и надзору.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 13 Организационные вопросы управления качеством.

Содержание темы: Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала. Интерактивные формы проведения занятия. Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Изучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формампроведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод (анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работа над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Студент обязан в течение семестра выполнять:

1) доклады по предложенным темам с использованием дополнительной литературы;

2) промежуточный и итоговый тесты.

Форма итогового контроля по данной дисциплине – экзамен.

Текущая и промежуточная аттестация проводится в форме теста.

Промежуточная аттестация складывается из баллов, набранных студентами в течение семестра за посещаемость лекционных и практических занятий, работу на

практических занятиях, текущего тестирования (их максимальное количество – 80 баллов). На экзамен выносится 20 баллов. К экзамену не допускаются студенты, набравшие в течение семестра менее 41 балла.

Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Программой дисциплины предусмотрена очная формы обучения. Основные виды аудиторной работы осуществляются посредством проведения лекционных и семинарских занятий.

В процессе изложения лекционного материала преподаватель излагает ключевые аспекты темы, дает разъяснения студентам по основным положениям темы лекций. Лекционные занятия проводятся с использованием презентационных материалов в аудитории с мультимедийным оборудованием, доступом к ресурсам университета с помощью Интернет.

Семинарские занятия позволяют закрепить лекционные темы, а также расширить знания по некоторым вопросам лекций, не вошедших в лекционный материал. Кроме того, практические занятия предоставляют возможность студентам развить навыки и умения публичных выступлений, ведения дискуссий. Для подготовки семинарских занятий студентам позволяется выходить за предлагаемый преподавателям перечень вопросов, но в рамках заявленной темы семинара.

Организация самостоятельной работы предполагает соблюдение методологических указаний по подготовке внеаудиторной самостоятельной работы, следование которым обеспечивает на занятиях организацию последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины «Управление качеством базовый курс» предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;
- подготовка к экспресс-опросу, тестированию и зачету;

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Данная технология включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование лекций, текста;
- подготовка презентации к докладу;
- подготовка к экспресс-опросу и тестированию.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. В данной учебной программе приведен перечень основной и дополнительной литературы, которую предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный перечень подбор литературы студентом. Кроме того, для расширения и углубления знаний рекомендуется использовать научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикаций на электронных и бумажных носителях.

Кроме того, в обязанности студента входит ознакомления с планом семинарского занятия, который состоит из вопросов, отражающих содержание предложенной темы. С целью тщательного продумывания ответов на поставленные вопросы, студенту необходимо проработать текущий материал лекции, затем изучить основную и дополнительную литературу, рекомендованную к данной теме. При этом все новые понятия по рассматриваемой теме необходимо выучить наизусть и ввести в глоссарий, который

следует вести с самого начала изучения курса. В результате такой деятельности проявляется особенность студента свободно выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять тестовые задания.

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию подготовка доклада и обязательное его презентационное сопровождение.

Подготовка доклада к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом. Тематика доклада предлагается преподавателем.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по завяленной теме. В практической части дается анализ применяемых на практике основ управления качеством.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы. **Рекомендации по работе с литературой**представляют собой поэтапное изучение общих работ по теме, а также монографий, учебников, пособий и периодических изданий. Анализ которых позволит выявить и исследовать отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также рекомендуется рассмотреть официальные материалы и неопубликованные документы (научно-исследовательские работы, диссертации), которые отражают основные вопросы анализируемой проблемы. Студенту при ознакомлении с источниками необходимо выделять и выбирать информацию, которая носит проблематичный характер и выявить возможные варианты решения указанной в ней проблемы, используя при этом предложенные способы разрешения. Используя подобную практику у студента в процессе работы с литературой сформируется способность оперировать анализируемой информацией, делать обоснованные выводы и давать практические рекомендации по решению рассматриваемых проблем в рамках изучаемой дисциплины.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы.

Студентам на самостоятельное выполнение работ выделяется очникам – 89 часов. В рамках дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая С*РС* направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

– работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по вопросам практического задания;

– подготовку к практическим занятиям;

– подготовку к промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций студентов. ТСР предусматривает**:**

– анализ научных публикаций по тематике представленных в практической работе вопросов;

– поиск, анализ, структурирование в презентацию информации;

– публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения изученного материала в области выбранной студентов темы.

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное) по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 9-й и 18-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Текущий контроль обеспечивается:

- отчетностью студентов по результатам выполнения практических заданий и их индивидуальной защиты в форме доклада-презентации;

- ответов на дополнительные вопросы, экспресс-опроса и тестирования;

- оценкой степени подготовленности к лекционным и практическим занятиям в виде письменных конспектов;

- оценкой активности на лекционных и практических занятиях при обсуждении вопросов в виде дополнений, вопросов, ответов по теме лекции или практической работы.

Промежуточная аттестация осуществляется в рамках рейтинговой системы оценки, а также с использованием бланкового или электронного тестирования в системе СИТО ВГУЭС. Семестровая аттестация предусмотрена в форме зачета. Для успешного получения зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Экзамен проводится в форме компьютерного или письменного тестирования.

Согласно «Положению о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов», принятому во ВВГУ для получения допуска к экзамену студент должен в течение семестра набрать в результате текущих аттестаций не менее 41 балла.

При реализации дисциплины (модуля) применяется электронный учебный курс, размещённый в системе электронного обучения Moodle.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 (дата обращения: 31.05.2026)
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582945 (дата обращения: 19.05.2026).
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582598 (дата обращения: 19.05.2026).
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584923 (дата обращения: 19.05.2026).
5. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587605 (дата обращения: 19.05.2026).
6. Карпова, О. В. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / О. В. Карпова, И. Н. Максимова. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2025. - 244 с. – ISBN 978-5-9729-2334-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2226429 (дата обращения: 31.05.2026)
7. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 704 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16051-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/589233 (дата обращения: 19.05.2026).
8. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21729-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582719 (дата обращения: 19.05.2026).

9. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582527 (дата обращения: 19.05.2026).

7.2 Дополнительная литература

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2025. - 392 с. – ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2227387 (дата обращения: 31.05.2026)

2. Мухопад, В. И. Интеллектуальная собственность в современной экономике: система и ее синергетика : учебник / В.И. Мухопад. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 624 с. - ISBN 978-5-16-016459-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2223793 (дата обращения: 31.05.2026)

3. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586135 (дата обращения: 19.05.2026).

4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542968 (дата обращения: 12.03.2025).

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. СПС КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/
3. Электронная система обучения по дисциплине управление качеством базовый курс // https://edu.vvsu.ru/course/view.php?id=22736
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office 2003 Russian
- Microsoft Office Professional Plus 2010

- Антиплагиат. ВУЗ
- Гарант
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-3 «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	РД 1	Знание	международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Полнота понимания теоретического материала и корректность ответов на поставленные теоретические вопросы.
	РД 2	Умение	координировать деятельность исполнителей по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг с помощью международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Корректность выбора методов (инструментов) для обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	РД 3	Навык	планирования, организации и реализации требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учето	Самостоятельность и способность применять методы (инструменты) в практической деятельности для обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной с

			м мнения потребителей и заи нтересованных сторон.	фере профессиональной деяте льности
ОПК-3.2к : Осуществляет ока зание туристских услуг в соот ветствии с международными и национальными стандартам и	РД 1	Зн ан ие	международных и националь ных стандартов, методологич еской и нормативно-правовой базы по обеспечению требуем ого качества процессов оказа ния услуг в избранной сфере профессиональной деятельно сти с учетом мнения потребит елей и заинтересованных стор он	Полнота понимания теоретич еского материала и корректно сть ответов на поставленные теоретические вопросы.
	РД 2	У ме ни е	координировать деятельность исполнителей по обеспечени ю требуемого качества проце ссов оказания услуг с помощь ю международных и национа льных стандартов, методолог ической и нормативно-правов ой базы с учетом мнения потр ебителей и заинтересованных сторон.	Корректность выбора методо в (инструментов) для обеспеч ения требуемого качества про цессов оказания услуг в избра нной сфере профессионально й деятельности
	РД 3	На вы к	планирования, организации и реализации требуемого качес тва процессов оказания услуг в избранной сфере профессио нальной деятельности с учето м мнения потребителей и заи нтересованных сторон.	Самостоятельность и способн ость применять методы (инст рументы) в практической дея тельности для обеспечения тр ебуемого качества процессов оказания услуг в избранной с фере профессиональной деяте льности

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые рез ультаты обучения		Контролируемые темы д исциплины	Наименование оценочного средства и пр едставление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная ат тестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : международны х и национальных станд артов, методологическо й и нормативно-правово й базы по обеспечению требуемого качества про цессов оказания услуг в избранной сфере профес сиональной деятельност и с учетом мнения потре бителей и заинтересован ных сторон	1.1. Основные понятия и категории управления к ачеством	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
			Доклад, сообщени е	Конспект

		1.8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
РД2	Умение : координировать деятельность исполнителей по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг с помощью международных и национальных стандартов, методологической и нормативно-правовой базы с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1.2. Экономические проблемы качества	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.3. Качество и эффективность управления	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.4. Конкурентоспособность и качество	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.6. Организация контроля качества	Доклад, сообщение	Конспект

			Доклад, сообщение	Тест
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	Тест
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.9. Современные концепции менеджмента качества	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
РД3	Навык : планирования, организации и реализации требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.13. Организационные вопросы управления качеством	Доклад, сообщение	Зачёт в форме теста
			Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Зачёт в форме теста
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
РД4	Знание : методик разработки, организации и реа		Доклад, сообщение	Конспект

	лизации инвестиционных проектов для малого и среднего бизнеса с учетом критериев качества и региональной специфики, а также методов оценивания качества проектов для малого и среднего бизнеса на основании соответствующих показателей эффективности.	1.1. Основные понятия и категории управления качеством	Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.5. Интеллектуальная собственность в управлении качеством	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.10. Сертификация услуг и систем качества	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.11. Метрология в управлении качеством	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
РД5	Умение : координировать деятельность исполнителей с помощью методик разработки, организации и реализации инвестиционных проектов для малого и среднего бизнеса с учетом критериев качества и региональной специфики, а также использовать методы оценивания качества проектов для малого и среднего	1.3. Качество и эффективность управления	Доклад, сообщение	Конспект
			Доклад, сообщение	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.4. Конкурентоспособность и качество	Доклад, сообщение	Конспект

	бизнеса на основании со ответствующих показат елей эффективности.		Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.6. Организация контро ля качества	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	Тест
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	Тест
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.11. Метрология в упра влении качеством	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.13. Организационные вопросы управления кач еством	Доклад, сообщени е	Зачёт в форме тест а
			Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Зачёт в форме тест а
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
РД6	Навык : разработки, орг анизации и реализации инвестиционных проект ов для малого и среднег о бизнеса с учетом крит ериев качества и регион альной специфики; оцен ивания проектов для ма лого и среднего бизнеса на основании показател ей эффективности.	1.2. Экономические про блемы качества	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
			Доклад, сообщени е	Конспект

		1.5. Интеллектуальная с обственность в управле нии качеством	Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.7. Системный подход к управлению качеством	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.9. Современные конце пции менеджмента каче ства	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.11. Метрология в упра влении качеством	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle
		1.12. Стандартизация в управлении качеством	Доклад, сообщени е	Конспект
			Доклад, сообщени е	ЭОС Moodle
			Собеседование	Конспект
			Собеседование	ЭОС Moodle

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Распределение баллов по видам учебной деятельности студентов ОФО*

Вид учебной деятельности	Оценочное средство**							
	Собеседование	Moodle – 1 аттестация (1-:6)	Moodle-2 аттестация (7-13)	Доклад- (сообщение)	Контрольный тест	Конспект	Тест-зачет	Итого
Лекции						5		5
Лабораторные занятия								
Практические занятия	10			5			20	35
ЭОС		25	25					50
Промежуточная аттестация					10			10
Итого	10	25	25	5	10	5	20	100

Распределение баллов по видам учебной деятельности студентов ОЗФО*

Вид учебной деятельности	Оценочное средство**					
	Собеседование	ЭОС Moodle	Контрольный тест	Конспект	Тест-зачет	Итого
Лекции				10		10
Лабораторные занятия						
Практические занятия	15				20	35
ЭОС		40				40
Промежуточная аттестация			15			15
Итого	15	40	15	10	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Конспект лекции

Тема: Основные понятия и категории управления качеством

1.Понятие управление, цели, функции, методы и принципы управления?

2. Основные критерии управления качеством?

3. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество», «полезный эффект»?

Краткие методические указания

Студенты в течение семестра ведут конспект лекций, самостоятельно отражают в них основные идеи заслушанных лекций, сообщений. Студенты в конце семестра, на последней паре семинарского занятия предоставляют на проверку конспект лекций состоящий из 13 тем изученного материала по дисциплине. При условии предоставления всех лекций ставится 5 баллов для студентов ОФО и 10 баллов для студентов ОЗФО. При условии отсутствия какой-либо лекции баллы снижаются, а студентом отрабатывается данная лекция на консультации.

Шкала оценки

Оценка	Баллы ОФО	Баллы ОЗФО	Описание
5	5	10	Представлен полный конспект по темам изучаемого материала в рамках дисциплины «Основы промышленной политики»
4	3	5	В конспекте не представлены 2 темы изучаемого материала в рамках дисциплины «Основы промышленной политики»
3	1,5	3	В конспекте не представлены 3 темы изучаемого материала в рамках дисциплины «Основы промышленной политики»
2	1	1	Более 3 тем изучаемого материала в рамках дисциплины «Основы промышленной политики»

5.2 Перечень тем докладов, сообщений

Тема: Качество и эффективность управления

1. Сущность понятия «качество» применительно к управлению.

2. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества.

3. Сочетание количественного и качественного анализа. Совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества.

4. Непрерывность развития системы оценивания.

5. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов.

Краткие методические указания

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию является подготовка доклада-презентация или сообщения.

Подготовка доклада- презентации или сообщения к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем в рамках исследуемого материала по дисциплине «Управление качеством базовый курс».

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

Доклад сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10. При отсутствии презентации, студентом готовится сообщение, в котором раскрываются основные положения рассматриваемого вопроса. После публичного выступления обязательным для студента является собеседование, на котором выступающий отвечает на вопросы, задаваемые преподавателем и обучающимися

в рамках выбранной им тематики доклада-презентации или сообщения. Независимо от выбора студентом средства контроля – доклад-презентация или сообщения рассказывает студентом, но не читается. При чтении, баллы за публичное выступление снижаются

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано собственное мнение , при необходимости приведены примеры, даны полные ответы на вопросы преподавател я и обещающихся.
4	4	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавате ля и обещающихся.
3	3	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обе щающихся.
2	2	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, не приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и о бещающихся.

5.3 зачёт в форме теста

1. Стандарты серии ИСО были созданы в:

1) 2000г;
2) 1994г;
3) 1980г;
4) 1989г.

2. Процесс, при котором организация излагает намерения и направления, по которым она планирует работать в сфере качества. В целях обеспечения руководящей роли и задания направления движения должна инициироваться высшим звеном руководства, носит название:

1) цель;
2) миссия;
3) политика;
4) все ответы верны.

Краткие методические указания

Тест-зачет представляет собой систему систематизированных заданий, позволяющих проверит объем усвоенных знаний и умений обучающегося. Студенту на последнем семинарском занятии выдается тест-зачет на 30 минут. Тест состоит из 30 вопросов, в каждом вопросе 4 варианта ответа, один либо два из них верны. При условии правильного решения тестовых заданий ставится 20 баллов для студентов ОФО и ОЗФО, в зависимости от соотношения правильных и не верных ответов распределяются баллы от 20 до 0. Тест не пересдаётся. Студент отсутствовавший по уважительной причине, при предоставлении справки или соответствующего документа, имеет право пройти тест.

Шкала оценки

Оценка	Баллы (ОФО и ОЗФО)	Описание
5	20	Допускается 2 неправильных ответа
4	10	Допускается 4 неправильных ответа
3	5	Более 6 неправильных ответов
2	1	Более 15 не правильных ответов

5.4 Примерный перечень вопросов по темам и для проведения собеседования

Список вопросов к устному собеседованию

1. Управление качеством?
2. Основные критерии управления качеством?
3. Объекты и субъекты управления качеством?
4. Система качества? Уровень качества?
5. Потребительская стоимость? Качество? Полезный Эффект?

6. Обобщающие и индивидуальные показатели качества?

Краткие методические указания

Собеседование направлено на выявление объема знаний по определенной теме дисциплины. Данное средство контроля проводится преподавателем на каждом семинарском занятии. Студенту после публичного выступления задаются вопросы в рамках его рассматриваемой темы, с целью раскрытия объема усвоенных им знаний по изучаемому материалу дисциплины. В зависимости от полноты и правильности ответа, а также приведения примера ставится максимальное количество баллов – 10 для студентов ОФО и 15 баллов для студентов ОЗФО. Если студент не отвечает на поставленные преподавателем вопросы по пройденной теме ставится 0 баллов и обучающемуся предлагается прийти на консультацию к преподавателю.

Шкала оценки

Оценка	Баллы ОФО	Баллы ОЗФО	Описание
5	10	15	Даны полные ответы на поставленные вопросы, высказано собственное мнение, при необходимости приведены примеры.
4	5	7,5	Дан не полный ответ, высказано собственное мнение, возникли некоторые трудности с приведением примера.
3	3	3	Ответ дан не полный, мнение высказано, примеры не приведены
2	1	1	Дан не полный ответ, мнение не высказано, примеры не приведены.

5.5 Тест СЭО Moodle

1 МЕТОД И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНОГО ...
2 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ЦЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ В ...
3 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, УСТАНАВЛИВАЮЩАЯ ЦЕЛИ И ТРЕБОВАНИЯ...
4 МЕРОПРИЯТИЯ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ С ЦЕЛЬЮ ...
5 КОЛИЧЕСТВО ПРИНЦИПОВ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ...
6 ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА БИП…
7 ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СБТ…
8 ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА КАНАРСПИ…
9 ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА НОРМ…
10 ПЕРВАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРЕМИЯ КАЧЕСТВУ В ЯПОНИИ...
11 СИСТЕМА БЕЗДЕФЕКТНОГО ТРУДА – ЭТО
12 ИСТОРИЯ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА В СССР ...
13 УСПЕХ ЯПОНЦЕВ В ВЫСОКОМ КАЧЕСТВЕ ПРОДУКЦИИ ...
14 "СОБСТВЕННО НАДЕЖНОСТЬ" – ЭТО:
15 ПЕРВОЙ ПОПЫТКОЙ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К ...
16 НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ БИП НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЛЬВОВСКОЙ...
17 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ИЗГОТОВЛЕНИЯ ...
18 В 1958 R: НА ГОРЬКОВСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ БЫЛА ...
19 С 1972Г. НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СТРАНЫ НАЧИНАЛИ ...
20 В 1964Г. НА ЯРОСЛАВСКОМ МОТОРНОМ ЗАВОДЕ ...
21 СИСТЕМА КАЧЕСТВА – ЭТО:
22 СИСТЕМА ТЕЙЛОРА СЛУЖИЛА ДЛЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА:

Краткие методические указания

На сайте ВВГУ – ресурсы-система электронного обучения- Управление качеством. Базовый курс 31694. Система электронного обучения позволяет студенту самостоятельно изучить материал по определенной тематики раздела дисциплины и закрепить полуденные знания путем выполнения необходимого перечня заданий, сформировав у себя определенные умения и навыки в сфере СЭМ. Студенту после проведения каждой лекции необходимо зайти на сайт электронного обучения и выполнить представленные по каждой теме тестовые задания (для текущего контроля и самоконтроля) в ЭОС Moodle. Итоговые результаты студентов за выполнение заданий в Moodle преподаватель оценивает и оглашает студенту на аттестационной неделе. Студенту, вовремя не выполнившему задания в Moodle

по определённой теме, по уважительной причине и при условии предоставления соответствующего документа, разрешается в установленный срок проработать задания в рамках данной темы. Итоговые баллы за выполнения заданий в Moodle рассчитываются преподавателям для каждого студента индивидуально и выставляется процентное соотношение от общего числа баллов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы ОФО	Баллы ОЗФО	Описание
5	50	40	Допускается 2 неправильных ответа
4	25	20	Допускается 4 неправильных ответа
3	12,5	10	Более 6 неправильных ответов
2	6,5	5	Более 15 не правильных ответов

5.6 Контрольный тест

1. Понятие «качество» включает элементы

1) Объект, субъект, условия хранения;
2) Свойства, потребности, характеристики свойств;
3) Условия эксплуатации, потребности, свойства;
4) Объект, потребности, характеристики свойств.

2. В международном стандарте ИСО 8402 выделены два аспекта управления качеством

1) Планирование и контроль качества;
2) Оперативная деятельность и планирование;
3) Общее руководство и оперативная деятельность;
4) Общее руководство и прогнозирование.

3. Методы управления качеством продукции делятся на следующие группы:

1) Экономические;
2) Административные;
3) Технологические;
4) Организационные;

Краткие методические указания

Контрольный тест представляет собой систему систематизированных заданий, позволяющих проверит объем усвоенных знаний и умений обучающегося. Студентам на аттестационной неделе на семинарском занятии выдается аттестационный тест на 70 минут. Тест состоит из 40 вопросов, в каждом вопросе 4 варианта ответа, один либо два из них верны. При условии правильного решения тестовых заданий ставится 10 баллов для студентов ОФО и 15 баллов для студентов ОЗФО, в зависимости от соотношения правильных и не верных ответов распределяются баллы от 15 до 0. Тест не пересдаётся. Студент отсутствовавший по уважительной причине, при предоставлении справки или соответствующего документа, имеет право пройти тест.

Шкала оценки

Оценка	Баллы ОФО	Баллы ОЗФО	Описание
5	10	15	Допускается 2 неправильных ответа
4	5	7,5	Допускается 4 неправильных ответа
3	3	3	Более 6 неправильных ответов
2	1	1	Более 15 не правильных ответов