

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

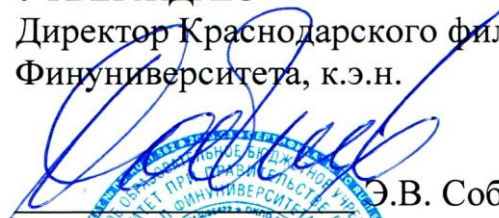
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.



О.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Сорокожердьев Василий Васильевич

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМЕ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент»
профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»
(протокол № 7 от 26.08.2021)*

Краснодар 2021

УДК 336.6
ББК 65.26
С 65

Сорокожердьев В.В.

Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме. Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения. – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2021. – 78 с.

Дисциплина «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» является дисциплиной модуля дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули), отражающих специфику образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» очно-заочной формы обучения.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Сорокожердьев Василий Васильевич

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. . Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финансового университета

© Сорокожердьев В.В. 2021
© Краснодарский филиал Финуниверситета 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины	4
2	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3	Место дисциплины в структуре ОП	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	8
5.1	Содержание дисциплины	8
5.2	Учебно-тематический план	12
5.3	Содержание практических и семинарских занятий	13
6	Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	21
6.1	Формы внеаудиторной самостоятельной работы	21
6.2	Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы	24
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	27
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	47
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	50
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	52
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	76
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	76
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	76
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	78

1. Наименование дисциплины

Б1.В.02.05 «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме».

Цель дисциплины Подготовка высококлассных специалистов, имеющих фундаментальные теоретические знания и индивидуализированные практические компетенции, способных осуществлять управление проектами с целью обеспечения качества на всех стадиях его реализации.

В процессе изучения дисциплины студенты сформируют определенные знания в области управления качеством, стратегического и креативного мышления, ориентированного на повышение ценности продукции компании для потребителя, поиск оригинальных идей и получение системного эффекта.

Задачи дисциплины:

- изложение теоретических основ управления качеством, изучение методов и технологий менеджмента качества в проекте;
- ознакомление с основами практического управления качеством в проекте (моделями и методами, практическими подходами и приемами, используемыми в реализации проекта);
- изучение стандартов сертификации по ISO 9001, разработки и внедрения программ улучшения качества в проекте;
- изучение возможных подходов организации к повышению ценности своей продукции (услуги) на каждом этапе реализации проекта;
- изучение проекта как объекта управления;
- выявление особенностей управления проектом в зависимости от сферы деятельности и выработка методологии;
- определение роли проектов в развитии экономики и научно-технического прогресса;
- организация управления качеством при осуществлении проекта.

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

Совместно с другими дисциплинами учебного плана обучения учебная дисциплина «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций бакалавра менеджмента:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины «Управление качеством в проекте»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Профессиональные компетенции направления (ПКН)</i>			
ПКН-4	Способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.	1. Использует знания в области теории и практики управления качеством туристского продукта с использованием аналитического инструментария.	<i>знать</i> базовые понятия управления качеством в проекте; основные концепции менеджмента качества – <i>уметь</i> использовать аналитический инструментарий при принятии решений в области управления качеством туристского продукта.
		2. Владеет методами ведения переговоров с туроператорами, согласовывания основных условий договоров на предоставление услуг	– <i>знать</i> основные методы ведения переговоров с туроператорами, согласовывания основных условий договоров на предоставление услуг; – <i>уметь</i> использовать методы и технологии принятия стратегических, тактических и оперативных решений при

			<p> ведении переговоров с туроператорами, согласовывания основных условий договоров на предоставление услуг с учетом интересов всех участников. </p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» является дисциплиной модуля дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули).

Дисциплине предшествуют следующие дисциплины: Основы бизнеса, Теория организации, Управление проектами, Экономика организаций, Сервисный менеджмент.

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин: Управление эффективностью и результативностью, Управление туристско-рекреационными ресурсами, Управление рисками в индустрии туризма.

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины будут использованы студентами при написании домашнего творческого задания и изучении последующих профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом, а также при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Управление эффективностью и результативностью	*	*	*	*	*	*	*	*
2	Управление туристско-рекреационными ресурсами	*	*	*	*	*	*	*	*
3	Управление рисками в индустрии туризма	*	*	*	*	*	*	*	*

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами», общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед., 180 час. (таблица 3).

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Очно-заочная форма	
	Всего (в часах / з/е)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
<i>Аудиторные занятия</i>	28	28
<i>Лекции</i>	12	12
<i>Практические и семинарские занятия, в т.ч.</i>	16	16
<i>занятия в интерактивных формах</i>	14	14
Самостоятельная работа	152	152
<i>В семестре</i>	116	116
<i>В сессию</i>	36	36
Вид текущего контроля	контр. раб.	контр. раб.
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Философия и история управления качеством в проекте. Основные понятия управления качеством

Философские основы категории «качество». Понятие «качество» в эпоху античной философии. Аристотель о качестве. Истоки качества. Статья И.А. Ильина «Спасение в качестве».

Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни».

История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством. «Гуру качества»: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Ишикава, А. Фейгенбаум, Ф.Кросби, Г. Тагути.

Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.

Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества.

Тема 2. Методологические основы управления качеством в проекте

Переход от идеологии «контроля качества» к «управлению качеством». Качество как объект управления.

Место управления качеством в системе общего менеджмента.
Методологические основы управления качеством.

Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством в проекте.

Модели качества. Спираль качества. Петля качества. Круг Деминга. Функции управления качеством Содержание работ по управлению качеством.

Методы управления качеством в проекте. Организационные: стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные. Организационно-технологические: методы контроля качества и методы регулирования качества в проекте. Экспертные методы управления качеством в проекте. Статистические методы управления качеством в проекте.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством

История и предпосылки возникновения TQM. Цели и задачи всеобщего управления качеством. Методологические основы концепции TQM Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Факторы, влияющие на достижение целей TQM. Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России.

Тема 4. Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001

История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9001. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000.

Характеристика ИСО-9000:2009 «СМК: Основные положения и словарь».

Характеристика ИСО-9001:2009 «СМК: Требования».

Характеристика ИСО-9001:2015 «СМК Требования».

Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».

Принципы управления качеством. Общая методология построения системы менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО-9001:2009.

Область применения ИСО-9001:2015. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000, ИСО-9001. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

Тема 5. Процессный подход в управлении качеством в проекте

Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы в проекте. Обеспечивающие процессы в проекте. Процессы менеджмента в проекте. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. 10 шагов внедрения процессного подхода в проекте.

Тема 6. Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в проекте

Структура документации системы управления качеством в проекте. Классификация документов по процессам. Иерархия документов. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах.

Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур.

Программы качества в проекте. Матрицы распределения ответственности и полномочий в реализации проекта. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества в проекте.

Стандарты организации для реализации проекта. Документированные процедуры. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур для реализации проекта.

Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

Тема 7. Правовые механизмы управления качеством в проекте

Сертификация продукции и систем качества в проекте. Сущность сертификации. Основные термины и понятия. Виды сертификации. Правовые основы сертификации в РФ.

Закон «О защите прав потребителей».

Сертификация систем менеджмента качества.

Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством. История премий в области качества. Премия США им. Болдриджа. Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством в проекте.

Тема 8. Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и область применения. Взаимосвязь квалиметрии и менеджмента качества.

Понятие «измерение» и «оценка». Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы оценки качества.

Формирование системы показателей качества. Критерии оценки показателей. Инструменты и процедуры оценки качества. Сбор, обработка. Анализ и интерпретация результатов.

Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов. Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты и самооценка. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 4 – Учебно-тематический план по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

№	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самос- тоятель- ная работа	
			Общая	Лек- ции	Практич. и семин. занятия	Занятия в интерак- тивных формах		
1.	Философия и исто- рия управления качеством в проек- те. Основные поня- тия управления качеством.	24	4	2	2	1	20	Дискуссия о качестве жизни, обсуждение статьи И.Ильина «Спасение в качестве»
2.	Методологические основы управления качеством в проекте.	24	4	2	2	1	20	Составление схемы основных подходов к управ-лению качеством; составление классификатора подходов к упра- влению
3	Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством.	24	4	2	2	2	20	Опрос. Анализ реализации принципов TQM в организации (заполнение таблицы)
4	Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001.	24	4	2	2	2	20	Тестирование
5	Процессный подход в управлении качеством в проекте.	21	3	1	2	2	18	Разработка блок- схемы

6	Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в	21	3	1	2	2	18	Разработка политики в области качества для конкретной организации
7	Правовые механизмы управления качеством в проекте.	21	3	1	2	2	18	Проектирование основных этапов деятельности организации по сертификации продукции
8	Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг	21	3	1	2	2	18	Проектирование системы показателей качества какого-либо объекта
	Итого	180	28	12	16	14	152	Выполнение контрольной работы

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Учебный материал, полученный студентами в ходе лекций, «закрепляется» на семинарских занятиях. К каждому семинарскому занятию студент должен тщательно готовиться (в тематическом плане указано рекомендуемое для этого время).

Цель проведения практических занятий – более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Обсуждение теоретического материала производится согласно вопросам, которые указаны в рабочей программе дисциплины.

Формы промежуточного контроля усвоения материала студентами по дисциплине представляют опрос теоретического материала, ответы на вопросы тестов.

По итогам изучения дисциплины и успешной защиты контрольной работы (по заочной форме обучения), студентом сдается экзамен.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами» представлено в таблице 5 для очной формы обучения.

Таблица 5 – Содержание семинаров, практических занятий по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях. Рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения
Тема 1 Философия и история управления качеством в проекте. Основные понятия управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни». 2. История развития теории и практики управления качеством. 3. Эволюция мышления в области управления качеством. 4. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. 5. Японский опыт управления качеством. 6. Российский опыт управления качеством. 7. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством: Э. Деминга, Дж. Джурана, К. Ишикавы, А. Фейгенбаума, Ф. Кросби, Г. Тагутти. 8. Современные подходы к определению содержания категории «качество». 9. Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. 10. Перечень потребностей и интересов потребителей. 11. Взаимосвязи качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. 12. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Раздел 8 (№2,6,12,24), Раздел 9 (№4,11,17) 	Дискуссия о качестве жизни, обсуждение статьи И.Ильина «Спасение в качестве»

Тема 2 Методологические основы управления качеством в проекте.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность качества и управления им. 2. Основные положения теории Э. Деминга. 3. Принципы управления качеством. 4. Петля качества. Круг Деминга. 5. Функции управления качеством. 6. Содержание работ по управлению качеством. 7. Методы управления качеством. 8. Методы контроля качества и методы регулирования качества. 9. Экспертные методы управления качеством. 10. Статистические методы управления качеством <p>Раздел 8 (№8,10,22), Раздел 9 (№11,18)</p>	Составление схемы основных подходов к управлению качеством; составление классификатора подходов к управлению качеством (на выбор)
Тема 3 Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством	<p>. Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, влияющие на достижение целей TQM. 2. Системный подход к управлению качеством. 3. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000, ИСО -9001. 4. Применение TQM на Российских предприятиях. 5. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. 6. Проблемы внедрения концепции TQM в России. <p>Раздел 8 (№9,15,20), Раздел 9 (№1,8,17)</p>	Опрос. Анализ реализации принципов TQM в организации (заполнение таблицы)
Тема 4 Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности». 2. Область применения ИСО-9001:2009 и ИСО 9001:2015. 3. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. 4. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. 5. Универсальность стандартов серий ИСО-9000 и ИСО 9001. 6. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии <p>Раздел 8 (№8,11,24,27), Раздел 9 (№5,9,13)</p>	Тестирование

Тема 5 Процессный подход в управлении качеством в проекте.	1. Методология классификации рабочих процессов в организации. 2. Методы структуризации и описания рабочих процессов. 3. Характеристики процессов. 4. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации. 5. Графическое описание процессов. Раздел 8 (№7,9,22,26), Раздел 9 (№4,9,13)	Разработка блок-схемы
Тема 6 Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в проекте.	Структура документации системы управления качеством в проекте. 2. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах. 3. Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур. 4. Программы качества в проекте. Матрицы распределения ответственности и полномочий в реализации проекта. 5. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества в проекте. 6. Стандарты организации для реализации проекта. 7. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур для реализации проекта. 8. Порядок разработки и ввода документов. 9. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений. Раздел 8 (№7,9,21,28), Раздел 9 (№8,16,17)	Разработка политики в области качества для конкретной организации
Тема 7 Правовые механизмы управления качеством в проекте	1. Закон «О защите прав потребителей». 2. Сертификация систем менеджмента качества. 3. Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством. 4. История премий в области качества. 5. Премия США им. Болдриджа. 6. Премии правительства Российской Федерации в области качества. 7. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством. Раздел 8 (№7,11,25,28), Раздел 9 (№8,11,16)	Проектирование основных этапов деятельности организации по сертификации продукции

Тема 8 Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.	1. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества. 2. Понятие «измерение» и «оценка». 3. Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. 4. Методы оценки качества. 5. Инструменты и процедуры оценки качества. 6. Сбор, обработка, анализ и интерпретация результатов. 7. Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов. 8. Реализация принципа «Принятие решений на основе фактов». 9. Удовлетворенность потребителей. Раздел 8 (№7,13,20,21), Раздел 9 (№7,9,11,14)	Проектирован ие системы показателей качества какого-либо объекта
--	---	---

Тема 1. Философия и история управления качеством в проекте.
Основные понятия управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни».
2. История развития теории и практики управления качеством.
3. Эволюция мышления в области управления качеством.
4. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.
5. Японский опыт управления качеством.
6. Российский опыт управления качеством.
7. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством: Э. Деминга, Дж. Джурана, К. Ишикавы, А. Фейгенбаума, Ф. Кросби, Г. Тагутти.
8. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
9. Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества.
10. Перечень потребностей и интересов потребителей.
11. Взаимосвязи качества, потребностей и удовлетворенности потребителей.

12. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя.

Тема 2. Методологические основы управления качеством в проекте

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность качества и управления им.
2. Основные положения теории Э. Деминга.
3. Принципы управления качеством.
4. Петля качества. Круг Деминга.
5. Функции управления качеством.
6. Содержание работ по управлению качеством.
7. Методы управления качеством.
8. Методы контроля качества и методы регулирования качества.
9. Экспертные методы управления качеством.
10. Статистические методы управления качеством

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества в проекте.

TQM – всеобщее управление качеством.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, влияющие на достижение целей TQM.
2. Системный подход к управлению качеством.
3. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000, ИСО -9001.
4. Применение TQM на Российских предприятиях.
5. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM.
6. Проблемы внедрения концепции TQM в России.

Тема 4. Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
2. Область применения ИСО-9001:2009 и ИСО 9001:2015.

3. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения.

4. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.

5. Универсальность стандартов серий ИСО-9000 и ИСО 9001.

6. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

Тема 5. Процессный подход в управлении качеством в проекте

Вопросы для обсуждения:

1. Методология классификации рабочих процессов в организации.

2. Методы структуризации и описания рабочих процессов.

3. Характеристики процессов.

4. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

5. Графическое описание процессов.

Тема 6. Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в проекте

Вопросы для обсуждения:

1. Структура документации системы управления качеством в проекте.

2. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах.

3. Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур.

4. Программы качества в проекте. Матрицы распределения ответственности и полномочий в реализации проекта.

5. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества в проекте.

6. Стандарты организации для реализации проекта.

7. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур для реализации проекта.

8. Порядок разработки и ввода документов.
9. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

Тема 7. Правовые механизмы управления качеством в проекте

Вопросы для обсуждения:

1. Закон «О защите прав потребителей».
2. Сертификация систем менеджмента качества.
3. Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством.
4. История премий в области качества.
5. Премия США им. Болдриджа.
6. Премии правительства Российской Федерации в области качества.
7. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством.

Тема 8. «Квалиметрия»

Вопросы для обсуждения:

1. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.
2. Понятие «измерение» и «оценка».
3. Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный.
4. Методы оценки качества.
5. Инструменты и процедуры оценки качества.
6. Сбор, обработка, анализ и интерпретация результатов.
7. Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов.
8. Реализация принципа «Принятие решений на основе фактов».
9. Удовлетворенность потребителей.

6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа студента по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» имеет целью закрепление полученных знаний, дает возможность расширенного поиска информации по предмету и подготовки к итоговой аттестации по данной дисциплине.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение домашних заданий в виде решения тестов;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение домашнего творческого задания;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- подготовку к экзамену.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» отводится 116 часов учебного времени (таблица 6).

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1 Философия и история управления качеством в проекте. Основные понятия управления качеством	История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов.
Тема 2 Методологические основы управления качеством в проекте.	Место управления качеством в системе общего менеджмента. Методологические основы управления качеством. Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством в проекте.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; подготовка к решению ситуационных задач и тестированию.
Тема 3 Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов к решению ситуационных задач и тестированию.

Тема 4 Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001.	История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9001. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины;
Тема 5 Процессный подход в управлении качеством в проекте.	Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины
Тема 6 Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в проекте.	Программы качества в проекте. Матрицы распределения ответственности и полномочий в реализации проекта. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества в проекте.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины;

Тема 7 Правовые механизмы управления качеством в проекте	Закон «О защите прав потребителей». Сертификация систем менеджмента качества.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины;
Тема 8 Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и область применения. Взаимосвязь квалиметрии и менеджмента качества.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины;

6.2 Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам изучения дисциплины, состоит из двух частей: текущего контроля студентов – максимальная оценка 40 баллов и результатов работы на экзамене – максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;
- решение задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнения контрольных работ;
- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на семинарских и практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Вторая составляющая оценивает работу на экзамене и не может превышать 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, первый и второй теоретический вопрос максимально оценивается по 18 баллов, задача — максимально в 14 баллов, 2 теста – по 5 баллов.

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 26 баллов, а по итогам экзамена — 60 баллов, то общая сумма 86 баллов соответствует окончательной оценке 5 «отлично».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве экзаменационного ответа он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке 3 «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На

последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль проводится в форме экзамена. Экзамен по учебной дисциплине для студентов очно-заочной формы обучения проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы билета. Критерии балльной-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Менеджмент и маркетинг».

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Философские основы категории «качество».
2. Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества.
3. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества.
4. Понятия «менеджмент и мониторинг» качества».
5. Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.
6. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Понятие стандарта качества.
9. Система международных стандартов качества ISO-9000.
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ Р ИСО-9001:2015 «СМК: Требования» Область применения».
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
13. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.

14. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
15. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
16. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
17. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства»
18. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей.
19. Цели организации и политика в области качества.
20. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
21. История развития теории и практики управления качеством.
22. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».
23. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
24. Методы управления качеством в проекте.
25. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
26. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
27. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
28. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
29. Основные положения теории Деминга.
30. Понятие системы обеспечения качества.
31. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
32. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
33. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
34. Методы и инструменты управления качеством.

35. Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством.
36. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
37. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
38. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
39. Процессный подход в управлении качеством в проекте.
40. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
41. История развития теории и практики управления качеством.
42. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.
43. Переход от идеологии «контроля качества» к «управлению качеством».
44. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
45. Проблемы внедрения концепции TQM в России.
46. История и предпосылки возникновения TQM.
47. Основные положения концепции (TQM). Принципы TQM.
48. Факторы, влияющие на достижение целей TQM.
49. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.
50. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством в проекте.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Краснодарский филиал Финуниверситета

2022/2023 учебный год
Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Направление подготовки «Менеджмент»
профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»
Дисциплина «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме»

	Задания экзаменационного билета	Бал- лы БРС	Итого вые баллы
	Вопросы:		
1	Философские основы категории «качество»	18	
2	Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000	18	
	Задача:		
3	Спроектируйте сеть процессов предприятия. Для этого выполните следующие этапы: 1. выделите, проведите идентификацию и классификацию процессов; 2. определите взаимодействие процессов; 3. назначьте владельцев процессов.	14	
	Тестовые задания:		
4	Диаграмма рассеяния применяется для выявления: а) взаимосвязи между параметрами; б) второстепенных причин низкого качества; в) главных причин низкого качества.	5	
5	Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис): а) совместно с гистограммами; б) совместно с диаграммами Парето; в) только самостоятельно.	5	
	ИТОГО	60	

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры

Заведующий кафедрой

Х.А. Константириди

Преподаватель

В.В. Сорокожердьев

Тесты для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

Итоговый тест

1. В настоящее время действует следующее понятие качества, определённое стандартом ИСО серии 9001:

а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования».

б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением».

в) «Качество – это совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

а) количественные, сюрпризные характеристики;

б) обязательные, сюрпризные характеристики;

в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики

3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

4. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролёры) появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

- а) 1987г.;
- б) 1997 г.;
- в) 2000 г.

6. В настоящее время в развитых странах приоритетами является:

- а) качество фирмы;
- б) качество производственных процессов;
- в) качество жизни.

7. TQM (Total Quality Management) – это:

а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;

б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;

в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

8. Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надёжность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность, надёжность.

9. Модель качества услуги Зайтхмля (модель «разрывов») предназначена:

а) для составления спецификации услуг;

б) для определения возможных сбоев, приводящих к низкому уровню удовлетворения клиента;

в) для составления сервисного плана услуг.

10. Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;

в) и в производстве, и в сфере услуг.

11. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

а) на стадиях проектирования и производства;

б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;

в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

12. В реализации подхода TQM участвуют:

а) все службы и подразделения компании;

б) только служба качества;

в) руководство компании и служба качества.

13. Эффективность подхода TQM зависит:

а) в первую очередь от менеджеров среднего звена;

б) в первую очередь от руководства компании;

в) в первую очередь от службы качества в компании.

14. Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):

а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании;

б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;

в) вовлечения и обучения всего персонала;

г) мониторинга поставщиков и качества их продукции.

15. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:

а) статистические методы;

б) цикл Деминга;

в) система Шинго;

г) benchmarking.

16. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

- а) избавиться от нерадивых работников;
- б) провести корректировку всей системы управления компанией;
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

17. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2000 является (выберите неверный тезис):

- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
- б) требование клиентов;
- в) перспектива роста конкурентоспособности компании.

18. Диаграмма рассеяния применяется для выявления:

- а) взаимосвязи между параметрами;
- б) второстепенных причин низкого качества;
- в) главных причин низкого качества.

19. Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):

- а) совместно с гистограммами;
- б) совместно с диаграммами Парето;
- в) только самостоятельно.

20. Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:

- а) отсутствие серий и трендов;
- б) выход точек за контрольные границы;
- в) периодичность;
- г) упорядоченность в расположении точек.

21. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворённости клиента;
- б) затраты на внутренний и внешний брак;

в) затраты на функционирование службы качества в компании.

22. Продукция – это:

а) нечто, что может быть материальным и нематериальным, или их комбинацией;

б) результат процесса;

в) все, что попадает на прилавки магазинов.

23. Термин Продукция включает...

а) все, в том числе и услуги;

б) все, кроме услуг;

в) сырье, материалы, комплектующие и готовую продукцию.

24. Качество – это:

а) тип, класс, сорт, категория, цена и другие присвоенные характеристики;

б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;

в) характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только словесно.

25. Система менеджмента качества – это:

а) стандарт ISO 9000, документированные процедуры, Руководство по качеству, инструкции, освещающие мероприятия в отношении качества;

б) руководство организации в лице Генерального директора и его заместителей;

в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

26. Поставщик – это:

а) организация или лицо, предоставляющие продукцию;

б) только внешняя организация, с которой осуществляются контрактные отношения;

в) организация, поставляющая сырье и материалы для основного производства.

27. Потребитель – это:

- а) клиент, покупатель, заказчик;
- б) только тот, кто является конечным пользователем продукции;
- в) организация или лицо, получающие продукцию.

28. Процесс – это:

- а) определенные действия, к заранее известному результату;
- б) разработка программного продукта, обслуживание и ремонт оборудования;
- в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

29. «Восприятие потребителями степени выполнения их требований» - это:

- а) постоянное улучшение;
- б) удовлетворенность потребителей;
- в) обратная связь.

30. «Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» - это:

- а) надежность;
- б) организованность;
- в) эффективность.

31. «Продемонстрированная способность применять знания и навыки» - это:

- а) ресурсы;
- б) компетентность;
- в) навык.

32. «Совокупность условий, в которых выполняется работа» - это:

- а) организация;
- б) инфраструктура;
- в) производственная среда.

33. Третья сторона – это:

а) потребитель, клиент, заказчик;
б) посредник при реализации продукции или поиске партнера;
в) лицо или орган, признаваемые независимо от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

34. Верификация (проверка) – это:

а) дегустация продукции;
б) подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
в) визуальный осмотр продукции.

35. Политика в области качества – это:

а) декларация о соответствии продукции, подписанная руководством компании;
б) общие намерения и направления в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
в) отношения с Советом директоров, акционерами, поставщиками и потребителями компании.

36. Политику в области качества утверждает:

а) коммерческий директор;
б) генеральный директор;
в) заместитель директора по качеству.

37. Требование – это:

а) положение законодательного или нормативного документа;
б) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

в) приказ, распоряжение, служебная записка.

38. Информация – это:

а) значащие данные;
б) содержание разговора;
в) снимок, публикация.

39. Документ – это:

- а) требования, существующие только в форме печатного издания;
- б) информация и ее носитель;
- в) счет-фактура, накладная, стандарт.

40. Цели в области качества – это:

- а) то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества;
- б) реклама и пропаганда достижений организации в области качества;
- в) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

41. Руководство по качеству – это:

- а) сборник стандартов и инструкций организации;
- б) пояснительные и справочные документы по созданию и внедрению системы менеджмента качества;
- в) документ, устанавливающий систему менеджмента качества.

42. Запись – это:

- а) документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществленной деятельности;
- б) значимые данные только в электронном виде;
- в) идентификационные знаки для обозначения статуса продукции.

43. Нормативная и техническая документация – это:

- а) вся документация, кроме справочной;
- б) документы, выражающие требования;
- в) только документы внешнего происхождения.

44. «Политика в области качества

- а) «остается постоянной, чтобы подчеркнуть стабильность организации»;
- б) «должна быть выдана каждому сотруднику организации»;
- в) «обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества».

45. Стандарт ИСО 9001:2015 распространяется на

- а) требования к продукции;

- б) требования к производству;
- в) требования к системе качества.

46. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к

- а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.
- б) воздействию организации на окружающую среду;
- в) финансовому менеджменту.

47. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:

- а) рекламная служба;
- б) служба менеджмента качества;
- в) коммерческая служба.

48. Представитель руководства по качеству в организации ...

- а) выбирается путем тайного голосования;
- б) назначается как отдельная должность в штатном расписании;
- в) назначается директором из состава руководства, наделяется дополнительными полномочиями и ответственностью, связанными с разработкой, внедрением и совершенствованием системы качества.

49. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства .

- а) носит конфиденциальный характер и нигде не документируется;
- б) носит случайный характер, проводится в экстренных случаях при необходимости;
- в) проводится через запланированные интервалы, чтобы обеспечить ее пригодность, адекватность и результативность, обязательно протоколируется.

50. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает:

- а) окончательные испытания продукции;
- б) проверку знаний сотрудников;

в) оценку результатов аудитов, оценку функционирования процессов, обратная связь от потребителей и т.д.

51. Степень документированности системы качества зависит от:

- а) решения директора организации;
- б) количества требований стандарта ИСО 9001;
- в) размера организации, сложности процессов, компетентности

персонала.

52. «Руководство по качеству» должно содержать:

- а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;
- б) методику оценки производства;
- в) готовую программу обучения персонала.

53. Внутренние аудиты планируются исходя из:

- а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;
- б) проверок органа по сертификации;
- в) пожеланий потребителя.

54. Не обязательно иметь документированную процедуру по:

- а) корректирующим действиям;
- б) мониторингу и измерению процессов;
- в) управлению документацией.

55. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:

- а) выявить и устранить невыполненные требования;
- б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;
- в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

56. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:

- а) иметь Руководство по качеству;

б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;

в) иметь свой транспорт.

57. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:

а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;

б) готовить производство новых видов продукции;

в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.

58. Для реализации процессного подхода организация должна:

а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;

б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;

в) определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.

59. Цели в области качества ...

а) могут быть не измеримыми;

б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;

в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.

60. Результаты внутренних аудитов должны:

а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;

б) передаваться клиентам организации;

в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

Примеры практико-ориентированных заданий

Деловая игра 1

«Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1»

Цель: Закрепление теоретического материала. Формирование умений определять методы управления качеством и давать им оценку.

Фома: работа индивидуальная или в парах.

Время - общее 20 мин. (10 мин – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение).

Инструкция: Прочитайте внимательно Указ Петра 1 и выявите согласно изученной классификации методы управления качеством, дайте им оценку.

Базовый материал:

Указ января 11 дня о 1723 года.

Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пицали и фузеи.

Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья.

Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей.

Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверяют и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся.

Буде заминка в войске приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутьями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине адельману - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры. Дьяка отдать в писари. Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год.

Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подьячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Деловая игра 2

«Антипринципы» Э. Деминга

Цель: Закрепление самостоятельно изученного материала – 14 принципов Э. Деминга.

Игра проводится на основе домашней «заготовки» - студентам необходимо изучить (не заучивая) по рекомендуемой литературе 14 принципов Э. Деминга, вникнуть в их суть.

Форма работы: Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Каждой группе можно дать конкретный принцип Э. Деминга.

Время: Общее время работы -15 минут, т.ч. 2-3 - работа в парах, 10 минут – коллективное обсуждение.

ИНСТРУКЦИЯ: Необходимо сформулировать по заданному варианту «антипринцип» Э. Деминга, дать ему характеристику и показать к чему это может привести организацию.

Базовый материал:

14 принципов Э. Деминга

- 1. Постоянство цели – улучшение продукции и обслуживания.*
- 2. Новая философия для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, д-р Деминг призывает:*
- 3. Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.*
- 4. Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене; вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.*
- 5. Улучшайте каждый процесс для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.*
- 6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.*
- 7. Учредите «лидерство»; процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.*
- 8. Изгоняйте страхи, чтобы все могли эффективно работать для предприятия.*
- 9. Разрушайте барьеры между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.*

10. Откажитесь от пустых лозунгов, призывов для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.

11. Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.

12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом; устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.

13. Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.

14. Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.

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

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 7 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме» подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения».

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>			
ПКП-4	способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с	1. управляет качеством туристского продукта	<p>Задание 1 Приведите перечень документов, необходимых для управления качеством туристского продукта</p> <p>Задание 2 Проанализируйте основные факторы, определяющие управление качеством туристского продукта</p> <p>Задание 3 Назовите и проанализируйте этапы построения и функционирования</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
	туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам		системы управления качеством туристского продукта
		2. анализирует отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта.	<p>Задание 1</p> <p>Дайте правовую и экономическую характеристику основных форм урегулирования жалоб и претензий туристов к качеству туристского продукта</p> <p>Задание 2</p> <p>На основе положений, регулирующих туристическую предпринимательскую деятельность, проведите сравнительный анализ деятельности различных видов туристических фирм по наилучшему удовлетворению запросов потребителей по качеству услуг</p> <p>Задание 3</p> <p>Изучите конкретные примеры работы с отзывами потребителей туристических услуг, представьте сравнительную характеристику их отдельных показателей</p>
		3. согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг	<p>Задание 1</p> <p>Охарактеризуйте основные условия договоров на предоставление услуг с точки зрения потенциальной возможности прибыльной деятельности</p> <p>Задание 2</p> <p>Определите потенциал туристической фирмы в плане выстраивания стратегии развития, опираясь на партнерские отношения с контрагентами в ходе реализации договоров</p> <p>Задание 3</p> <p>Определить оптимальные условия для заключения договоров турпредприятий различной специфики</p>

Процедуры оценивания знаний, умений и владений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 06.04.2015). - URL: <http://www.consultant.ru>.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 06.04.2015 г., с изм. 07.04.2015 г.). - URL: <http://www.consultant.ru>.
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 1) от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ (ред. от 08.03.2015 г.). - URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 23.07.2013) (с изм. и доп., вступившими в силу 01.10.2013). - URL: <http://www.consultant.ru>.
5. Стандарт ГОС Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
6. Стандарт ГОС Р ИСО-9001:2015 «СМК: Требования» Область применения».
7. Стандарт ГОС Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».

Основная литература:

8. Управление качеством - И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, учебное пособие, 400 с., Издательство: Омега-Л, 2019.
9. Управление качеством - В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов, учебное пособие, 104 с., Издательство: Юриспруденция, 2020.
10. Управление качеством - Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан, учебник, 708 с., Издательство: Дашков и Ко, 2021.
11. Управление качеством - В. П. Мельников, В. Г. Смоленцев, А. Г. Схиртладзе, учебник, 352 с., Издательство: Академия, 2020.

12. Управление качеством - Ю. Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, Э. А. Андреева, учебное пособие, 336 с., Издательство: Инфра-М, 2020.

Дополнительная литература:

13. Основы менеджмента - А. Ф. Андреев, С. Г. Лопатина, М. В. Маккавеев, Н. Н. Победоносцева, учебник, 264 с., 2019.

14. Основы менеджмента - Грязнова А.Г., Джинджолия А.Ф., 427 с., изд. - Экономика, 2021.

15. Основы менеджмента - Семенов А.К., Набоков В.И., Учебник 5-е изд, 2022.

16. Основы менеджмента - В. Л. Полукаров, учебное пособие, изд. – КноРус, 240 с., 2020.

17. Основы менеджмента - М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, учебник, 3-е издание, 672 с., 2020.

18. Менеджмент - В. Е. Кантор, Г. А. Маховикова, учебный курс, 208 с., Издательство: Эксмо, 2009 .

19. Менеджмент - Ричард Дафт, учебник, 800 с., Издательство: Питер, 2019.

20. Менеджмент - В. В. Глухов, учебник, 608 с., Издательство: Питер, 2021.

21. Менеджмент - В. А. Костин, Т. В. Костина, учебное пособие, 336 с., Издательство: Гардарики, 2020.

22. Менеджмент организации - А. В. Тебекин, Б. С. Касаев, учебник, 416 с., Издательство: КноРус, 2021.

23. Стратегический менеджмент - В. Н. Парахина, Л. С. Максименко, С. В. Панасенко, учебник, 496 с., Издательство: КноРус, 2020.

24. Стратегический менеджмент - Б. Т. Кузнецов, 624 с., Издательство: Юнити-Дана, 2022.

25. Инновационный менеджмент - Р. И. Акмаева, 352 с., Издательство: Феникс, 2019.

26. Инновационный менеджмент - Б. Т. Кузнецов, А. Б. Кузнецов, 368 с., Издательство: Юнити-Дана, 2020.

Периодические издания:

27. Журналы «Стандарты и качество»

28. Журналы «Стандарты и мониторинг в образовании»

29. Журналы «Методы менеджмента качества»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.qaulity.edu.ru/> – информационный портал поддержки управления качеством в образовании
2. <http://www.eqc.org.ru/> – Европейский фонд качества
3. <http://www.deming.ru/> – Ассоциация Деминга
4. <http://www.6-sigma.ru/> – Ассоциация «6-сигм»
5. <http://www.centerprioritet.ru/> – центр «Приоритет»
6. <http://www.iso9000.ru/> - Российский сайт, посвященный ISO 9000, вопросам менеджмента качества и сертификации. Сайт содержит разделы: библиотека, менеджмент качества, инструментарий качества, терминология качества, новости и другие
7. <http://www.stq.ru/> - Издательство «Стандарты и качество»
8. <http://www.roskachestvo.ru/vok.php> - Программа «Российское качество»
9. <http://rc.edu.ru/rc/> - Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов
10. <http://www.standard.ru/> - Портал о стандартах
11. <http://www.kpms.ru>
12. <http://www.marketing.spb.ru>
13. <http://23.ru/firms/> (число означает номер информации по запрашиваемому региону).
14. <http://www.rc.ram.ru/questions/links.html>.
15. <http://www.lycos.com>
16. <http://www.yahoo.com>
17. <http://quality.eur.ru/> - Материалы по ИСО 9001:2000. Материалы по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества
18. <http://quality.eur.ru/> - Материалы по ИСО 9001:2015.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебно-методические задачи и цель выполнения контрольной работы

Контрольная работа является частью учебного процесса по курсу, способствует развитию, закреплению и углублению теоретических знаний студентов, приобретению навыков самостоятельной научно-исследовательской работы.

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно и, будучи зачтена, является допуском к экзамену.

Для успешного написания работы студенту необходимо:

- выбрать вариант работы;
- правильно подобрать литературу;
- глубоко раскрыть тему (вопрос) на основе изучения и обобщения материалов специальной экономической литературы, действующих положений и инструкций;
- решить задачу, вошедшую в данный вариант работы.

Вариант контрольной работы выбирается студентом в соответствии заданием преподавателя

Структура контрольной работы должна быть следующей:

- титульный лист;
- план контрольной работы;
- введение (обоснование актуальности и основных положений темы, объект и предмет анализа, цель и задачи, новизна, теоретическая и практическая значимость);
- основная часть – ответ на теоретический вопрос;
- решение задачи (иллюстрация к теоретическому вопросу);
- заключение (где формулируются выводы и рекомендации по теоретическому вопросу работы);

– список использованных литературных источников.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно, она должна быть написана понятным языком и оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32–2001.

Объем контрольной работы – 12–15 страниц.

Выполненная и оформленная в соответствии с требованиями кафедры «Менеджмент и маркетинг» контрольная работа прикрепляется студентом к методическим указаниям, размещенным в репозитории Финансового университета для проверки преподавателем.

В случае неверного выполнения контрольной работы студент должен подготовить и представить повторно правильно выполненную контрольную работу.

Вариант 1

1. *Качество как объект управления*
2. *Сертификация систем качества: сущность, внешние и внутренние предпосылки проведения.*

3. *Тест*

Вопрос № 1: С какой позиции рассматривается качество продукции (услуг) в условиях рыночной экономики?

- а) С позиции потребителя
- б) С позиции продавца
- в) С позиции изготовителя
- г) С позиции государства (общества)

Вопрос № 2: Какой показатель оценки качества отражает материализацию в продукции научно-технических достижений?

- а) Эксплуатационный уровень
- б) Эстетический уровень
- в) Техническое качество
- г) Технический уровень

Вопрос № 3: Как называется контроль качества продукции еёизготовителем перед отправкой потребителю?

- а) Входной контроль
- б) Операционный контроль
- в) Выходной контроль

г) Потребительский контроль

Вопрос № 4: Какая общепринятая аббревиатура соответствует понятию «Всеобщее управление качеством»?

- а) UQM
- б) TQM
- в) TQC
- г) QMC

Вопрос № 5: Какие причины могут приводить предприятие к необходимости внедрения системы менеджмента качества?

- а) Внутренние потребности предприятия
- б) Конкурентное преимущество при участии в конкурсах и тендерах
- в) Требование заказчика
- г) Все перечисленные варианты ответа

4. *Практическое задание.*

Проведите анализ и ответьте, пожалуйста, на вопросы, перечисленные ниже, напишите ответы с кратким указанием аргументов принятого вами решения.

- 1. Являются ли записи документами?
- 2. Должны ли записи подвергаться пересмотру (корректировке) через запланированные промежутки времени?
- 3. Могут ли вноситься изменения в «Политику в области качества»?
- 4. Должна ли каждая запись быть дублирована?
- 5. Могут ли записи храниться на электронных носителях?
- 6. Должно ли «Руководство по качеству» содержать описание всех процессов СМК организации?

Вариант 2

- 1. *Механизм управления качеством продукции.*
- 2. *Сущность цикла Шухарта-Деминга (PDCA).*
- 3. *Тест.*

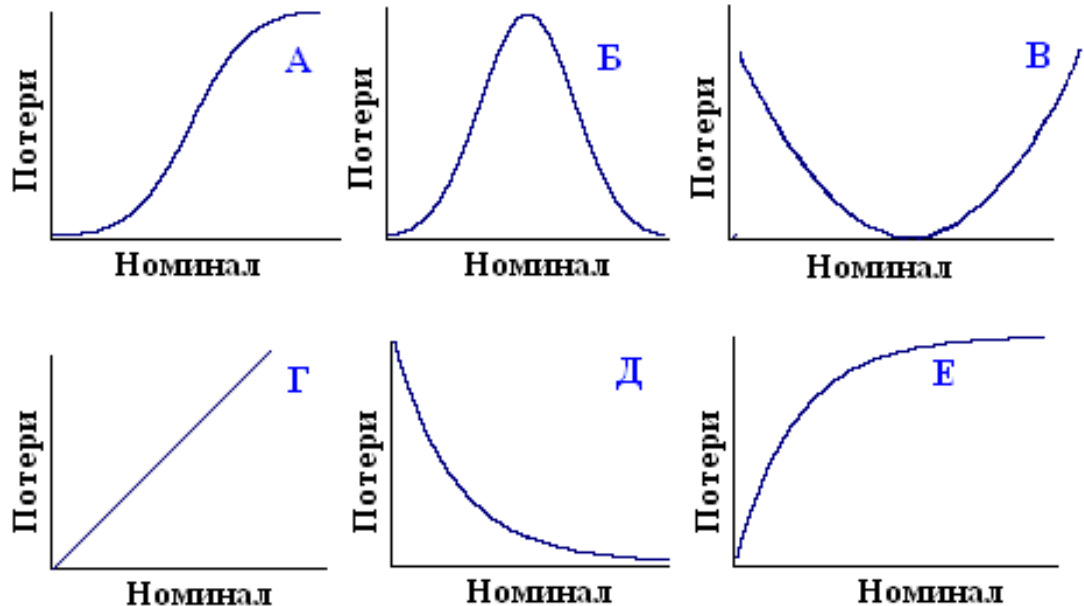
Вопрос № 1: Какой из методов управления качеством базируется на учёте мнений и высказываний о существующей проблеме, как экспертов, так и персонала фирмы?

- а) Матрица приоритетов
- б) Диаграмма связей
- в) Диаграмма сродства
- г) Диаграмма «дерева»

Вопрос № 2: Какая из перечисленных диаграмм не входит в состав серии «Новые инструменты качества»?

- а) Диаграмма связей
- б) Диаграмма Парето
- в) Матричная диаграмма
- г) Стрелочная диаграмма

Вопрос № 3: Какой из приведенных графиков в наибольшей степени соответствует функции потерь качества Тагути?



Вопрос № 4: Что представляет собой заключительный этап в цикле Шухарта-Деминга?

- а) Корректирующее воздействие
- б) Постановка Целей и задач
- в) Контроль исполнения
- г) Информирование руководства организации

Вопрос № 5: Что такое «Дом качества»?

- а) Учреждение, занимающееся координацией работ по управлению качеством
- б) Штаб-квартира (офис), в котором решаются вопросы качества
- в) Матрица в деятельности планирования, проектирования, изготовления продукции
- г) Предприятие, прошедшее сертификацию в соответствии со стандартами ISO 9000

4. *Практическое задание.*

Проведите анализ и ответьте, пожалуйста, на вопросы, перечисленные ниже, напишите ответы с кратким указанием аргументов принятого вами решения.

1. Должно ли «Руководство по качеству» содержать описание всех процессов СМК организации?
2. Должна ли процедура по управлению документацией описывать порядок управления документами внешнего происхождения?
3. Должна ли организация разработать систему идентификации документов?
4. Должна ли организация ознакомить всех сотрудников с процедурой по управлению документацией?
5. Должны ли быть идентифицированы устаревшие документы?

Вариант 3

1. *Порядок (процедура) сертификации системы менеджмента качества.*
2. *Затраты на качество: классификация, проблемы учета.*
3. *Тест.*

Вопрос № 1: К какому типу ошибок относится «риск заказчика»?

1. Ошибка первого рода
2. Ошибка второго рода
3. Ошибка третьего рода
4. Ошибка четвертого рода

Вопрос № 2: Какой из перечисленных законов распределения используют при выборочном контроле по количественным показателям?

1. Биномиальный закон распределения
2. Гипергеометрический закон распределения
3. Нормальный закон распределения
4. Закон Пуассона

Вопрос № 3: Какова нижняя граница количества наблюдаемых значений, требуемых для построения надежной гистограммы?

1. Не менее 20 наблюдаемых значений
2. Не менее 30 наблюдаемых значений
3. Не менее 40 наблюдаемых значений
4. Не менее 50 наблюдаемых значений

Вопрос № 4: В какой сфере используется «Принцип 5Р» диаграммы Исикавы?

1. В сфере юриспруденции
2. В сфере оказания услуг
3. В производственной сфере
4. В сфере налогообложения

Вопрос № 5: Какие виды диаграммы Парето Вы знаете?

1. Диаграмма сродства
2. Диаграмма круговая
3. Диаграмма рассеивания
4. Диаграмма результатов деятельности

4. *Практическое задание.*

Напишите, пожалуйста, процедурный документ (не более 1-2 страниц), регламентирующий осуществление (выполнение) какой-либо деятельности (работы, мероприятия). Например, порядок уборки комнаты в общежитии, порядок проведения экзамена, порядок устройства на работу, порядок покупки компьютера или любого другого процесса, по Вашему усмотрению.

Вариант 4

1. *Управление качеством на стадии проектирования продукции.*
2. *Закупки как этап управления качеством*
3. *Тест.*

Вопрос № 1: Какова нижняя граница количества наблюдаемых значений, требуемых для построения надежной гистограммы?

- а) Не менее 20 наблюдаемых значений
- б) Не менее 30 наблюдаемых значений
- в) Не менее 40 наблюдаемых значений
- г) Не менее 50 наблюдаемых значений

Вопрос № 2: В какой сфере используется «Принцип 5Р» диаграммы Исикавы?

- а) В сфере юриспруденции
- б) В сфере оказания услуг
- в) В производственной сфере
- г) В сфере налогообложения

Вопрос №3: Какие виды диаграммы Парето Вы знаете?

- а) Диаграмма сродства
- б) Диаграмма круговая
- в) Диаграмма рассеивания
- г) Диаграмма результатов деятельности

Вопрос № 4: Какой из инструментов контроля качества позволяет зафиксировать частоту проявления отклонения (дефекта)?

- а) Графики
- б) Контрольные листки
- в) Диаграмма рассеивания
- г) Контрольные карты

Вопрос № 5: Какие разновидности графиков Вы знаете?

- а) Ленточный
- б) Циркулярный
- в) Кубический
- г) Временной

4. Практическое задание

Проведите, пожалуйста, анализ ситуации, изложенной ниже, и письменно ответьте, к фактам или предположениям относятся нижеследующие высказывания (ответы аргументируйте).

У Петрова, покупателя от Фирмы X, была назначена на 10 часов утра встреча в офисе Плеханова для обсуждения условий большой закупки. Утром в день встречи Петров, поскользнувшись на паркетном полу, упал и, в результате этого, получил черепно-мозговую травму. К тому времени, как Плеханов узнал о происшествии, Петров находился в больнице для прохождения рентгеновского обследования. Плеханов позвонил в больницу, но дежурная медсестра в приемном покое сообщила г-ну Плеханову о том, что она ничего не слышала о пострадавшем Петрове. Возможно, Плеханов позвонил не в ту больницу.

Высказывания для анализа:

1. Петров является покупателем.
2. Петров предполагал встретиться с Плехановым.
3. Несчастный случай произошел на Фирме X.
4. У Петрова была назначена встреча на 10 часов.
5. Петров был доставлен в больницу для оказания медицинской помощи.
6. Дежурная медсестра в приемном покое в больнице, куда позвонил Плеханов, не знала о пострадавшем Петрове.
7. Плеханов позвонил не в ту больницу.

Вариант 5

1. *Статистические методы управления качеством – статистические анализы, статистическое регулирование технологических процессов, статистический приемочный контроль качества продукции.*
2. *Сущность и значение «функции развертывания качества» - QFD.*
3. *Тест.*

Вопрос № 1: Что представляет собой диаграмма рассеивания?

- а) График распределения случайных величин
- б) Диаграмма сродства
- в) График зависимости между двумя параметрами
- г) Диаграмма результатов анализа причин

Вопрос № 2: Что представляет собой контрольный листок?

- а) Перечень контрольных вопросов
- б) Бланк с указанием параметров, подлежащих контролю
- в) Тест-лист (чек-лист)
- г) Талон (квитанция) о проверке продукции

Вопрос № 3: Какой из методов управления качеством базируется на учёте мнений и высказываний о существующей проблеме, как экспертов, так и персонала фирмы?

- а) Матрица приоритетов
- б) Диаграмма связей
- в) Диаграмма сродства
- г) Диаграмма «дерева»

Вопрос № 4: Какая из перечисленных диаграмм не входит в состав серии «Новые инструменты качества»?

- а) Диаграмма связей
- б) Диаграмма Парето
- в) Матричная диаграмма
- г) Стрелочная диаграмма

Вопрос № 5: Что представляет собой заключительный этап в цикле Шухарта-Деминга?

- а) Корректирующее воздействие

- б) Постановка Целей и задач
- в) Контроль исполнения
- г) Информирование руководства организации

4. Практическое задание

Составьте, пожалуйста, чек-лист по приведенной ниже форме для проверки склада готовой продукции ЗАО «Х». На склад изготовленная продукция доставляется на грузоподъемниках, хранится, затем рассылается в соответствии с заказами потребителя (сформулируйте не менее 10 вопросов, укажите соответствующие пункты МС ISO 9001)

№	Пункт МС ISO 9001	Вопрос
1.		
2.		
3.		
4.		

Критерии успешного выполнения задания:

Составление чек-листа оценивается по следующим показателям:

- правильность указания пункта нормативного документа (ISO 9001);
- логическая последовательность задаваемых вопросов;
- четкость и правильность формулирования вопросов;
- орфографические и стилистические ошибки.

Вариант 6

1. Управление качеством на стадии планирования продукции.
2. Управление качеством на стадии проектирования продукции
3. Тест.

Вопрос № 1: Что такое «Дом качества»?

- а) Учреждение, занимающееся координацией работ по управлению качеством
- б) Штаб-квартира (офис), в котором решаются вопросы качества
- в) Матрица в деятельности планирования, проектирования, изготовления продукции
- г) Предприятие, прошедшее сертификацию в соответствии со стандартами ISO 9000

Вопрос № 2: Какова главная цель метода функционально-стоимостного анализа (ФСА)?

- а) Оценка затрат на качество при производстве продукции
- б) Оптимизация соотношения «цена-качество» продукции
- в) Максимальное снижение стоимости продукции
- г) Получение продукции наилучшего качества

Вопрос № 3: К каким мерам воздействия относится метод FMEA анализа?

- а) Меры оперативного воздействия для немедленного устранения выявленной проблемы
- б) Административные меры воздействия для наказания виновных в возникновении проблемы
- в) Меры корректирующего воздействия для устранения причин возникновения выявленной проблемы
- г) Меры предупреждающего воздействия для выявления и устранения потенциальных причин возникновения проблем

Вопрос № 4: Что является основным показателем метода «Шесть сигма»?

- а) Время, затрачиваемое на поиск причин отклонения продукции
- б) Процент отклонения изделий от нормы и возможности его снижения
- в) Нарботка изделия на отказ (в часах, циклах и т.д.)
- г) Степень (величина) отклонения характеристик изделия от установленной нормы

Вопрос № 5: Какие преимущества дает метод PDСР?

- а) Позволяет определить процессы необходимые для достижения цели
- б) Создает основу для непрерывного планирования работ
- в) Способствует снижению рисков
- г) Все перечисленное выше

4. *Практическое задание*

Проведите, пожалуйста, анализ предложенных проблемных ситуаций.

Если Вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: *«описание факта несоответствия»* - *«чему не соответствует установленный факт»* - *«что должно быть согласно установленному требованию»*.

Если, на Ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

- опишите любые другие действия, которые Вы считаете необходимым предпринять.

Вариант 7

1. *Управление качеством услуги на этапе процесса производства, осуществления деятельности (на примере услуг по подбору персонала или услуг по обучению).*

2. *Понятие системы менеджмента качества (СМК) и общие требования к СМК (ИСО 9001:2015)*

3. *Тест.*

Вопрос № 1: Какие преимущества дает метод PDСР?

- а) Позволяет определить процессы необходимые для достижения цели
- б) Создает основу для непрерывного планирования работ
- в) Способствует снижению рисков
- г) Все перечисленное выше

Вопрос № 2: В чем основное назначение метода развертывания функции качества (QFD)?

- а) Перевод требований потребителя в требования для изготовителя
- б) Помощь в разработке новых видов продукции (услуг)
- в) Структурирует качество продукции по конкретным функциям
- г) Все перечисленное выше

Вопрос № 3: На какие виды деятельности ориентировано семейство стандартов ISO 9000?

- а) На любой вид деятельности
- б) На производственную деятельность
- в) На деятельность в сфере оказания услуг
- г) На образовательную деятельность

Вопрос № 4: Можно ли подстраивать требования стандарта ISO 9001 под существующую в Компании систему управления качеством?

- а) Можно, но только отдельные требования ISO 9001
- б) Нельзя ни при каких обстоятельствах
- в) Можно
- г) Нельзя, если Компания выпускает продукцию с браком

Вопрос № 5: Как называется организация, которая проводит аудит третьей стороны, инспектирование и регистрацию на соответствие стандартам менеджмента качества?

- а) Регистратор
- б) Инспектор
- в) Консультант
- г) Аудитор

4. Практическое задание

Во время проверки цеха изготовления печатных плат аудитор заметил, что оператор использует в своей работе самодельную оснастку (приспособление), которое не предусмотрено картой технологического процесса КТП №12/02. На вопрос, почему не используется штатная оснастка, оператор ответил, что она является неудобной для применения, поэтому он изготовил более подходящее приспособление.

Необходимо провести оценку качества с аргументированным ответом.

Ответ к анализу ситуации оценивается по следующим показателям:

- правильность квалификации ситуации (есть несоответствие или нет несоответствия);
- соблюдение структуры формулировки для описания несоответствия;
- полнота и правильность задаваемых вопросов;

- орфографические и стилистические ошибки.

Вариант 8

1. *Документальная основа СМК (ИСО 9001:2015).*
2. *Записи как составляющая часть документированной системы менеджмента качества (особенности процедуры управления записями).*

3. Тест.

Вопрос № 1: Какой из основных стандартов семейства ISO серии 9000 содержит руководящие указания по созданию систем управления качеством?

- а) ISO 9001
- б) ISO 9004
- в) ISO19011
- г) ISO10012

Вопрос № 2: К какой категории аудитов относится внутренняя проверка системы менеджмента качества?

- а) Аудит третьей стороны
- б) Аудит второй стороны
- в) Аудит первой стороны
- г) Аудит независимой стороны

Вопрос № 3: Какой из указанных стандартов не входит в состав стандартов семейства ISO серии 9000?

- а) ISO19011
- б) ISO14001
- в) ISO10015
- г) ISO 9004

Вопрос № 4: На соответствие каким стандартам ISO серии 9000 осуществляется сертификация систем менеджмента качества?

- а) ISO 9001
- б) ISO10012

- в) ISO 9004
- г) ISO 19011

Вопрос № 5: Что необходимо сделать предприятию для сертификации системы менеджмента качества по ISO 9001?

- а) Достаточно разработать все требуемые стандартом документы
- б) Необходимо разработать обязательные документы и представить сертификаты на продукцию
- в) Необходимо разработать документы по всем видам деятельности предприятия
- г) Необходимо разработать обязательные документы, внедрить их и обеспечить функционирование системы менеджмента качества по этим документам не менее 3-х месяцев

4. *Практическое задание*

Частная больница «Ай, не болит!» предоставляет экстренную медицинскую помощь. При проведении аудита в отделении скорой помощи аудитор поинтересовался, существуют ли документированные процедуры или инструкции по оказанию первой помощи, реанимации и т.п. Заведующий отделением разъяснил, что, поскольку весь медперсонал имеет очень высокую квалификацию, то нет необходимости в письменных инструкциях.

Необходимо провести оценку качества с аргументированным ответом.

Ответ к анализу ситуации оценивается по следующим показателям:

- *правильность квалификации ситуации (есть несоответствие или нет несоответствия);*
- *соблюдение структуры формулировки для описания несоответствия;*
- *полнота и правильность задаваемых вопросов;*
- *орфографические и стилистические ошибки.*

Вариант 9

1. *Измерение как процесс и требования к качеству измерения продукции.*

2. *Роль прослеживаемости идентификации в управлении качеством продукции*

3. Тест.

Вопрос № 1: На скольких основных принципах базируются стандарты ISO серии 9000 и современная система менеджмента организации?

- а) на 8-ми
- б) на 4-х
- в) на 11-ти
- г) на 12-ти

Вопрос № 2: Сколько этапов необходимо пройти организации, чтобы внедрить и сертифицировать систему менеджмента качества по ISO 9001?

- а) 12 (двенадцать)
- б) 9 (девять)
- в) 4 (четыре)
- г) Количество этапов не имеет значения (не регламентировано)

Вопрос № 3: Какие виды аудитов могут осуществляться организацией?

- а) Аудит I стороной
- б) Аудит II стороной
- в) Аудит поставщика
- г) Все перечисленные виды аудитов

Вопрос № 4: Кто должен входить в состав аудиторской группы?

- а) Стажёры
- б) Технические эксперты
- в) Аудиторы
- г) Все перечисленные категории специалистов

Вопрос № 5: На соответствие каким из перечисленных ниже стандартов может осуществляться сертификация?

- а) ISO 14001
- б) ISO 16949
- в) OHSAS 18001
- г) На соответствие любому из перечисленных стандартов

4. Практическое задание

Проведите, пожалуйста, анализ предложенных проблемных ситуаций.

Если Вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: «описание факта несоответствия» - «чему не соответствует установленный факт» - «что должно быть согласно установленному требованию».

Если, на Ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

- перечислите Ваши дальнейшие действия для расследования ситуации, какие вопросы Вы считаете необходимым задать.

Вариант 10

1. Сущность понятия «процесс», значение процессного подхода, требования к мониторингу и оценке результативности процессов.

2. Инструменты контроля качества – контрольная карта, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы.

3. Тест.

Вопрос № 1: Каково сегодня соотношение между понятиями Общий менеджмент и Менеджмент качества?

- а) Менеджмент качества является составной частью общего менеджмента предприятия
- б) Эти понятия тождественны (обозначают одно и то же)
- в) Общий менеджмент и менеджмент качества являются различными разновидностями менеджмента предприятия
- г) Эти понятия взаимозаменяемые

Вопрос № 2: Что означает понятие квалиметрия?

- а) Это наука о точности измерений параметров продукции
- б) Это наука о качестве измерений параметров продукции
- в) Это наука о качестве измерений менеджмента организации
- г) Это наука об измерении качества продукции

Вопрос № 3: Какие методы измерений используются в квалиметрии?

- а) Экспертные
- б) Полуавтоматические
- в) Ручные
- г) Все перечисленные варианты ответа

Вопрос № 4: Какие принципы используются в современных системах менеджмента качества?

- а) Системный подход к управлению организацией
- б) Мотивация (вовлечение) персонала
- в) Ориентация на потребителя
- г) Все перечисленные варианты ответа

Вопрос № 5: Какие компоненты включает в себя «пирамида качества» на этапе производства?

- а) Качество информации
- б) Качество условий труда
- в) Качество продукции
- г) Все перечисленные варианты ответа

4. Практическое задание

Проведите, пожалуйста, анализ предложенных проблемных ситуаций.

Если Вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: «описание факта несоответствия» - «чему не соответствует установленный факт» - «что должно быть согласно установленному требованию».

Если, на Ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

- объясните, почему Вы считаете, что объективных доказательств несоответствия недостаточно.

Работа с литературой.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций:

прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения.

Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей.

Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала.

План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их

отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в следующем:

Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения.

Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании.

В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное.

В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д.

Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Выписки представляют собой более сложную форму записей содержания исходного источника информации. По сути, выписки – не что иное, как цитаты, заимствованные из текста. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести в произвольном (чаще последовательном) порядке наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях — когда это оправданно с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким к дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме.

Отличие тезисов от обычных выписок состоит в следующем. *Во-первых*, тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. *Во-вторых*, в тезисах отмечается преобладание выводов над

общими рассуждениями. *В-третьих*, чаще всего тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т. е. без использования прямого цитирования.

Исходя из сказанного, нетрудно выявить основное преимущество тезисов: они незаменимы для подготовки глубокой и всесторонней аргументации письменной работы любой сложности, а также для подготовки выступлений на защите, докладов и пр.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой. Для указанной цели и используется аннотация.

Характерной особенностью аннотации наряду с краткостью и обобщенностью ее содержания является и то, что пишется аннотация всегда после того, как (хотя бы в предварительном порядке) завершено ознакомление с содержанием исходного источника информации. Кроме того, пишется аннотация почти исключительно своими словами и лишь в крайне редких случаях содержит в себе небольшие выдержки оригинального текста.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но, как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с

планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Для работы над конспектом следует:

- определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста;
- в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста – в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу;
- выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями, "фактурой", заимствованной из других источников и т. п. (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках);
- завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Систематизация изученных источников позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу исследуемого вопроса.

Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Указанной выше процедуре должны подвергаться и материалы из Интернета во избежание механического скачивания готовых текстов. В записях и конспектах студенту очень важно указывать названия источников, авторов, год издания. Это организует его, а главное, пригодится в последующем обучении. Безусловно, студент должен взять за правило активно работать с литературой, в первую очередь специальной.

Одним из видов внеаудиторной самостоятельной работы является подготовка к семинарским (практическим) занятиям. Семинар (лат.

seminarium — дословно «рассадник», «теплица») – форма учебно-практических занятий, при которой студенты обсуждают сообщения, доклады и рефераты, выполненные ими по результатам учебных или научных исследований под руководством преподавателя. Преподаватель в этом случае является координатором обсуждений темы семинара, подготовка к которому является обязательной. Поэтому тема семинара и основные источники обсуждения предъявляются до обсуждения для детального ознакомления, изучения. Цели обсуждений направлены на формирование навыков профессиональной полемики и закрепление обсуждаемого материала.

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания, то главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли

Подготовка студентов к семинарскому занятию.

Готовясь к семинару, студенты должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области; сформулировать собственную точку зрения; предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

При такой подготовке семинарское занятие пройдет на необходимом методологическом уровне и принесет интеллектуальное удовлетворение всей группе.

Методика подготовки студентов к семинарскому занятию.

При подготовке, студент должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию. Но для того что бы правильно и четко ответить на поставленный вопрос необходимо правильно уметь пользоваться учебной, и дополнительной литературой. Перечень

требований к любому выступлению студента примерно таков: связь выступления с предшествующей темой или вопросом. раскрытие сущности проблемы. методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности. Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными». Выступление студента 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.

*Методические рекомендации по выполнению различных форм
самостоятельных домашних заданий.*

Подготовка доклада.

Планом ряда семинарских занятий по дисциплине предусмотрены проблемные доклады по отдельно сформулированным темам (см. пункт 5.3 «Содержание практических и семинарских занятий» настоящей рабочей программы дисциплины). К докладу, как правило, готовится также презентация, отражающая основные положения доклада. В презентацию могут быть, например, включены блок-схемы, графики, диаграммы, небольшие по объему таблицы, которые наглядно иллюстрируют логику рассуждений, подтверждают выводы автора. Все надписи, цифры должны быть хорошо читаемыми. Основные формулировки проблем, предложений автора также целесообразно отразить в презентации, поскольку так будет легче обсудить их в группе.

На представление доклада в плане занятий по дисциплине, как правило, отводится до 10 минут. При этом вопросы уточняющего характера могут задаваться в процессе доклада, а проблемное обсуждение проводится после полного изложения автором доклада своих позиций.

Для участия в обсуждении проблем, затронутых в докладе, все студенты должны изучить данную тему при подготовке к семинару и быть способными как задавать вопросы, так и отвечать на них. При этом докладчик представляет проблему наиболее глубоко и в развернутом виде. Задача докладчика - построить свое выступление таким образом, чтобы оно стало основой для последующей дискуссии.

Методические рекомендации по подготовке к дискуссии.

Цель дискуссии как метода интерактивного метода обучения состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент или слушатель чувствует свою интеллектуальную состоятельность, свою успешность. Именно это делает продуктивным сам процесс обучения, дает знания и навыки, создает базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится.

Дискуссия, как один из методов интерактива, представляет собой целенаправленное обсуждение определенного конкретного вопроса, которое сопровождается обменом идеями, мнениями, мыслями между студентами группы.

Принципы работы на интерактивном занятии в форме дискуссии:

- каждый участник дискуссии по любому вопросу имеет право на собственное мнение.
- отсутствие прямой критики личности, критике может подвергнуться только идея.
- Все, что обсуждается и говорится во время дискуссии - не руководство к действию, а информация к размышлению.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.

2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.