

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.



Э.В. Соболев

« 15 » февраля 2022 г.



Сорокожердьев В.В.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЕКТЕ

Рабочая программа дисциплины

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

профиль «Управление проектами»

очно-заочная форма обучения

Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета

(протокол № 48 от 15.02.2022)

Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»

(протокол № 12 от 12.02.2022)

Краснодар 2022

УДК 336.6
ББК 65.26
С 65

Сорокожердьев В.В.

Управление качеством в проекте. Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами» очно-заочная форма обучения. – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2022 г. – 60 с.

Дисциплина «Управление качеством в проекте» относится к модулю дисциплин профиля вариативной части, отражающих специфику образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами» 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 ПРОЕКТЕ

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. 2022
© Краснодарский филиал Финуниверситета 2022

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 образовательной программы	7
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	9
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	10
5.1	Содержание дисциплины	10
5.2	Учебно-тематический план	14
5.3	Содержание практических и семинарских занятий	15
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	22
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	24
7.1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП	24
7.2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания	25
7.3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений	31
7.4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	44
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	48
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	51
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	59
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	60

1. Наименование дисциплины

Б1.В.02.05 «Управление качеством в проекте».

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 проект;
- 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 проекте» 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 профиля (ПКП)</i>			
ПКП-3	Способность применять основные инструменты планирования проекта, в частности, формирование иерархической структуры работ, планирование и оптимизация расписания проекта, планирование и оптимизация необходимых ресурсов, стоимости и бюджета проекта, планирование закупок, коммуникаций, качества и управления рисками проекта, владение принципами интеграции различных	1. Применяет на практике основные инструменты планирования проекта.	– <i>знать</i> основные инструменты планирования проекта; – <i>уметь</i> применять на практике основные инструменты планирования проекта.
		2. Осуществляет реализацию различных процессов проекта.	– <i>знать</i> методы реализации различных процессов проекта; – <i>уметь</i> осуществлять реализацию различных процессов проекта.
		3. Владеет принципами интеграции различных процессов проекта.	– <i>знать</i> основные принципы интеграции различных процессов проекта; – <i>уметь</i> применять на практике принципы интеграции различных процессов проекта.

	процессов проекта		
ПКП-4	Способность участвовать в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов, для чего осуществлять руководство исполнителями, применять инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте, реализовывать мероприятия по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта	1. Осуществляет руководство исполнителями в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов.	– <i>знать</i> принципы и методы руководства исполнителями в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов; – <i>уметь</i> осуществлять руководство исполнителями в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов.
		2. Применяет инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте.	– <i>знать</i> основные инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте; – <i>уметь</i> применять инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте.
		3. Реализует способность организовывать мероприятия по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта.	– <i>знать</i> принципы и методы организации мероприятий по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта; – <i>уметь</i> организовывать и проводить мероприятия по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта.

Освоение содержания учебной дисциплины «Управление качеством в проекте» студенту позволит

знать:

- базовые понятия управления качеством в проекте;
- основные концепции менеджмента качества;
- основы процессного подхода к менеджменту и управлению качеством;
- принципы менеджмента качества в проекте;
- содержание делового проекта и его элементы;

уметь:

- применять базовые знания в области менеджмента качества для успешной реализации проекта;
- систематизировать полученные теоретические знания для дальнейшего использования в рамках учебного процесса;
- применять на практике основные идеи, методы и принципы менеджмента качества при реализации проекта;
- пользоваться основными терминами и понятиями в области менеджмента и управления качеством;
- разработать и обосновать концепцию управления качеством в проекте;
- спроектировать технологию обеспечения качества проекта;
- оценить качество проекта в целом и его элементов;
- управлять качеством проекта;

владеть:

- методами анализа и оценки управленческих решений;
- методами анализа основных составных частей (предпосылок) успешного менеджмента качества в проекте;
- современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей;
- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений;
- умением применять полученные знания и умения в практической деятельности.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством в проекте» относится к вариативной части и является дисциплиной модуля профиля.

Дисциплине предшествуют следующие дисциплины: «Теория и история менеджмента», «Микроэкономика», «Макроэкономика».

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Управление эффективностью и результативностью», «Введение и стандарты, управление проектами, программами и портфелями проектов», «Управление закупками и контрактами проекта», «Управление интеграцией и содержанием проекта». Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Управление качеством в проекте» 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 закупками и контрактами проекта	*	*	*	*	*	*	*	*
3	Введение и стандарты, управление проектами, программами и портфелями проектов	*	*	*	*	*	*	*	*
4	Управление интеграцией и содержанием проекта	*	*	*	*	*	*	*	*

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 «Управление проектами», общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 час. (таблица 3).

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством в проекте» для заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами»

Вид учебной работы по дисциплине	Очно-заочная форма	
	Всего (в часах / з/е)	Семестр 4 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5
<i>Аудиторные занятия</i>	16	16
<i>Лекции</i>	10	10
<i>Практические и семинарские занятия, в т.ч.</i>	14	14
<i>занятия в интерактивных формах</i>	14	14
Самостоятельная работа	156	156
<i>В семестре</i>	120	120
<i>В сессию</i>	36	36
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 проекте» для студентов очно-заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Управление проектами»

№	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.	27	2	1	1	1/12,5%	25	Дискуссия о качестве жизни, обсуждение статьи И.Ильина
2.	Методологические основы управления качеством в проекте.	26	1	-	1	1/12,5%	25	Составление схемы основных подходов к управ-лению качеством; составление классификато ра подходов к
3	Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством.	27	2	1	1	1/12,5%	25	Опрос. Анализ реализации принципов TQM в организации (заполнение
4	Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001.	26	1	-	1	1/12,5%	25	Тестирование
5	Процессный подход в управлении качеством в проекте.	28	3	1	2	1/12,5%	25	Разработка блок-схемы

6	Нормативно-документационное обеспечение управления качеством в проекте.	27	2	-	2	1/12,5%	25	Разработка политики в области качества для конкретной организации
7	Правовые механизмы управления качеством в проекте.	27	2	-	2	1/12,5%	25	Проектирование основных этапов деятельности организации по
8	Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.	28	3	1	2	1/12,5%	25	Проектирование системы показателей качества какого-либо объекта
	Итого	180	24	10	14	14	156	экзамен

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 – Трудоемкость практических занятий по дисциплине «Управление качеством в проекте» для студентов очной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами»

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час/%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 1	Философия и история управления качеством в проекте. Основные понятия управления качеством.	Дискуссия о качестве жизни, обсуждение статьи И.Ильина «Спасение в качестве»	1/12,5%	Раздел 8 (№2,6,12,24), Раздел 9 (№4,11,17)
Тема 2	Методологические основы управления качеством в проекте.	Составление схемы основных подходов к управлению качеством; составление классификатора подходов к	1/12,5%	Раздел 8 (№8,10,22), Раздел 9 (№11,18)
Тема 3	Современная концепция менеджмента качества в проекте. TQM – всеобщее управление качеством	Опрос. Анализ реализации принципов TQM в организации (заполнение таблиц)	1/12,5%	Раздел 8 (№9,15,20), Раздел 9 (№1,8,17)
Тема 4	Создание систем качества на основе стандартов ИСО-9000 и ИСО 9001.	Тестирование	1/12,5%	Раздел 8 (№8,11,24,27), Раздел 9 (№5,9,13)
Тема 5	Процессный подход в управлении качеством в проекте.	Разработка блок-схемы	1/12,5%	Раздел 8 (№7,9,22,26), Раздел 9 (№4,9,13)
Тема 6	Нормативно-документационное обеспечение управления качеством	Разработка политики в области качества для конкретной организации	1/12,5%	Раздел 8 (№7,9,21,28), Раздел 9 (№8,16,17)

Тема 7	Правовые механизмы управления качеством в проекте.	Проектирование основных этапов деятельности организации по	1/12,5%	Раздел 8 (№7,11,25,28), Раздел 9 (№8,11,16)
Тема 8	Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг	Проектирование системы показателей качества какого-либо объекта	1/12,5%	Раздел 8 (№7,13,20,21), Раздел 9 (№7,9,11,14)
Итого:		% занятий, проводимых в интерактивной	8/50%	

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 проекте» 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.);
- работу с компьютерными обучающими программами (КОПР);
- 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 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление проектами» по дисциплине «Управление качеством в проекте» отводится 108 часов учебного времени (таблица 6).

Таблица 6 – Трудоемкость самостоятельной работы студентов очной формы по дисциплине «Управление качеством в проекте» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профили «Управление проектами»

№ темы дисциплины	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах
1–8	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; изучение рекомендованных к занятию нормативных правовых актов и стандартов качества; подготовка к тестированию, выполнение домашнего творческого задания	70
1–8	Подготовка к практическим занятиям	60
Подготовка к экзамену		34
Итого:		164

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 зачета — 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 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 зачета. Зачет по учебной дисциплине «Управление качеством в проекте» проводится в устной форме в виде ответов на вопросы. Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам работы приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам работы

№	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре	40
2.	Зачет	60
3.	Итого:	100

Оценка знаний по 100-бальной шкале проводится в соответствии с нормативными документами вуза.

Рекомендуемая шкала оценок по итогам изучения дисциплины «Управление качеством в проекте» – максимальная оценка 100 баллов:

86–100 баллов – «отлично»

70–85 баллов – «хорошо»

50–69 баллов – «удовлетворительно»

Менее 50 – «неудовлетворительно».

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений, навыков содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы».

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые знания, умения и владения, которые формирует дисциплина «Управление качеством в проекте».

В качестве шкалы оценивания в ходе промежуточной аттестации предлагаются три уровня освоения компетенций (пороговый, продвинутый, высокий), каждый из которых описывается посредством критериев оценивания (см. раздел 7.2).

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Оценка уровня сформированности компетенций представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Оценка уровня сформированности компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-3	Способность применять основные инструменты планирования проекта, в	1. Применяет на практике основные инструменты планирования проекта.	Задание 1 Сделайте доклад на тему «Планирование проекта». Задание 2 Составьте предварительный план предложенного вами проекта.

	частности, формирование иерархической структуры работ, планирование и оптимизация расписания проекта, планирование и оптимизация необходимых ресурсов, стоимости и бюджета проекта, планирование закупок, коммуникаций, качества и управления рисками проекта, владение принципами интеграции различных процессов проекта	2. Осуществляет реализацию различных процессов проекта.	<p>Задание 1</p> <p>Сделайте доклад на тему «Управление реализацией проекта».</p> <p>Задание 2</p> <p>Разработайте сетевой граф предложенного вами проекта.</p>
		3. Владеет принципами интеграции различных процессов проекта.	<p>Задание 1</p> <p>Сделайте доклад на тему «Управление интеграцией проекта».</p> <p>Задание 2</p> <p>Составьте график Ганта для работ, осуществляемых при реализации предложенного вами проекта.</p>
ПКП-4	Способность участвовать в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов, для чего осуществлять руководство исполнителями, применять инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте,	1. Осуществляет руководство исполнителями в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов.	<p>Задание 1</p> <p>Сделайте доклад на тему «Руководство исполнителями в процессах исполнения, мониторинга и контроля проектов».</p> <p>Задание 2</p> <p>На примере конкретного проекта опишите ваши действия в качестве руководителя процессами его исполнения, мониторинга и контроля.</p>
		2. Применяет инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте.	<p>Задание 1</p> <p>Сделайте доклад на тему «Инструменты контроля содержания и управления изменениями в проекте».</p> <p>Задание 2</p> <p>На примере конкретного проекта опишите возможные изменения, необходимость в которых может возникнуть в ходе его реализации.</p>

	реализовывать мероприятия по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта	3. Реализует способность организовывать мероприятия по обеспечению ресурсами, распределению информации, подготовке отчетов, мониторингу и управлению сроками, стоимостью, качеством и рисками проекта.	<p align="center">Задание 1</p> <p>Сделайте доклад на тему «Предметные группы процессов управления проектом».</p> <p align="center">Задание 2</p> <p>В проекте строительства дома плановая производительность – 2 этажа в 3 недели. Плановая стоимость 1 этажа – 5 000 000 рублей. Найти отклонение по срокам и стоимости на дату контроля – конец 8 недели, если к этому моменту построено 5 этажей, а стоимость выполненных работ составила 24 000 000 рублей.</p>
--	---	--	--

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

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. «Продemonстрированная 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) «остаётся 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.

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.

Стимульный 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 пищали 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 ночью 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 кнутами 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.

Стимульный 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.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

7.4.1 Вопросы для подготовки к зачету

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 ГОС Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9001:2015 «СМК: Требования» Область применения».
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОС 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.

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

Нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями) <http://base.garant.ru/77683051/>
2. Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
3. Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ (с изменениями и дополнениями) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/
4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 23.07.2013) (с изменениями и дополнениями) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь <http://docs.cntd.ru/document/1200068733>
6. Стандарт ГОС Р ИСО-9001:2015 «СМК: Требования» Область применения». <http://stail-psk.ru/iso-sertifikatsiya/gost-iso-9001-2011-iso-9001-2008/>
7. Стандарт ГОС Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности». <http://docs.cntd.ru/document/1200015261>

Основная литература:

8. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://ez.el.fa.ru:2237/bcode/425062>

9. Круглов, М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: Учебное пособие / М.Г. Круглов; Академия Народного Хозяйства при Правительстве РФ. - Москва : Дело АНХ, 2011. - 336 с. (Образовательные инновации). ISBN 978-5-7749-0534-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/359966>

Дополнительная литература:

10. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://ez.el.fa.ru:2237/bcode/425159>

11. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://ez.el.fa.ru:2237/bcode/450876>

12. Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00436-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://ez.el.fa.ru:2237/bcode/449791>

Периодические издания:

13. Журнал «Стандарты и качество»

14. Журнал «Стандарты и мониторинг в образовании»

15. Журнал «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

10.1 Общее положение по написанию контрольной работы

В соответствии с учебными планами студенты, обучающиеся по заочной форме обучения, выполняют контрольную работу.

Общие положения по выполнению контрольной работы

В современный период востребованы высокий уровень знаний, академическая и социальная мобильность, профессионализм специалистов, готовность к самообразованию и самосовершенствованию. В связи с этим должны измениться подходы к планированию, организации учебно-воспитательной работы, в том числе и самостоятельной работы студентов. Прежде всего, это касается изменения характера и содержания учебного процесса, переноса акцента на самостоятельный вид деятельности, который является не просто самоцелью, а средством достижения глубоких и прочных знаний, инструментом формирования у студентов активности и самостоятельности.

Контрольная работа является одной из важнейших форм учебной работы; оно может быть представлено в форме рефератов, научных статей, участия в научно-исследовательской работе, подготовке дипломной работы (проекта), выполнения специальных заданий и др., участия в студенческой научной конференции.

Методические рекомендации подготовлены с учетом положений письма Минобразования РФ от 27 ноября 2002 года № 14-55-906 ин/15 «Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений».

Цели и задачи домашнего контрольной работы

Целью методических рекомендаций является повышение эффективности учебного процесса, в том числе благодаря самостоятельной работе, в которой

студент становится активным субъектом обучения, что означает:

- способность занимать в обучении активную позицию;
- готовность мобилизовать интеллектуальные и волевые усилия для достижения учебных целей;
- умение проектировать, планировать и прогнозировать учебную деятельность;
- привычку инициировать свою познавательную деятельность на основе внутренней положительной мотивации;
- осознание своих потенциальных учебных возможностей и психологическую готовность составить программу действий по саморазвитию.
- закрепление и систематизация теоретических знаний студентов по дисциплине;
- развитие навыков самостоятельной работы;
- формирование умений применять полученные знания в практической работе по выбранному направлению подготовки.

В процессе выполнения контрольной работы студенту следует показать способность к самостоятельной работе с учебной, научной литературой, нормативными документами и статистическими данными.

Для достижения поставленных целей студенты должны решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы контрольной работы;
- подобрать, изучить и систематизировать нормативно-правовые документы, литературные источники, информационно-аналитические материалы и актуальные статистические данные по теме;
- провести самостоятельное исследование по теме и определить основные проблемы, подлежащие рассмотрению.

При выполнении домашнего творческого задания студент должен продемонстрировать умение:

- отражать понимание теоретических основ дисциплины;

- выделять специфику управления качеством в экономике России и мировой экономике в современных условиях;
- оценивать проблемные ситуации, возникающие при реализации принципов управления качеством на предприятиях, в регионах и отраслях,
- использовать методы экономической оценки состояния и перспектив использования управления качеством в проекте;
- использовать статистические материалы, проводить анализ статистических данных и составлять на их основе таблицы, графики и диаграммы;
- делать обоснованные выводы по результатам исследования.

Все типы заданий, выполняемых студентами, в том числе в процессе самостоятельной работы, так или иначе содержат установку на приобретение и закрепление определенного Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д.

Действия, осуществляемые при подготовке конкретной контрольной работы:

1. Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.
2. Сравнить – выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
3. Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа – привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
4. Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ – значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.
5. Провести анализ – разложить изучаемые явления на составные части,

сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.

6. Тезисно изложить идею, концепцию, теорию – используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.

7. Дать характеристику, охарактеризовать явления – значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.

8. Изобразить схематически – значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

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 библиотеке не только ГУАП, но и в других, библиотеках, используя, в том числе, их компьютерные возможности (электронная библиотека в сети Интернет).

Варианты тем контрольных работ

1. Управление качеством при исследовании и разработке продукции.
2. Обращение, реализация и эксплуатация продукции.
3. Роль управления качеством при изготовлении продукции.
4. Понятие уровня качества продукции. Оценка уровня качества продукции.
5. Контроль качества продукции. Виды контроля.
6. Классификация контрольных испытаний продукции.
7. Виды и характеристика дефектов продукции.
8. Статистические методы управления качеством продукции. Состав и характеристика.
9. Статистический анализ. Инструменты статистического анализа.
10. Статистическое регулирование технологического процесса. Контрольная карта.
11. Статистический приемочный контроль качества продукции. Понятие контрольного норматива.
12. Система контроля качества на предприятии. Организация внутрипроизводственного контроля на предприятии.
13. Органы и службы вневедомственного контроля качества продукции. Надзор за качеством продукции.
14. Сущность, цели и задачи стандартизации.

15. Характеристика основных методов стандартизации.
16. Национальная система стандартизации. Этапы становления.
17. Состав и характеристика национальных стандартов.
18. Международные и региональные организации по стандартизации.

Органы и комитеты.

19. Системный подход к управлению качеством продукции. Основные принципы управления качеством продукции.

20. Содержание и характеристики отечественных систем управления качеством продукции.

21. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
Цели, состав, задачи.

22. Международные стандарты ИСО серии 9001 - 2009. Состав и характеристика элементов.

23. Новая версия стандартов ИСО 9001:2015. Отличия и особенности внедрения систем менеджмента качества.

24. Сертификация продукции. Виды и порядок проведения.

25. Сертификация систем менеджмента качества предприятия.

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

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.

Информационные справочные системы

- 1 www.consultant.ru — Справочная правовая система «Консультант Плюс».
- 2 www.garant.ru — Справочная правовая система «Гарант».
- 3 Поисковые системы Yandex, Google, Rambler, Yahoo и др.

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.