

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего профессионального образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа современных социальных наук (факультет)

Утверждаю

Директор

ВШССН (факультета)

МГУ имени М.В.Ломоносова

академик Г.В.Осипов

_____ 20_ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

для магистров по направлению подготовки:

38.04.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) ОПОП:

«Корпоративный менеджмент»

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании Ученого совета ВШССН
2020 года, протокол № 6

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.04.02. «Менеджмент» (уровень магистратуры), утвержден решением Ученого совета МГУ имени М.В. Ломоносова от 27 июня 2011 года, протокол № 3, введен в действие приказом ректора МГУ имени М.В. Ломоносова от 22 июля 2011 года № 729.

Год (годы) приема на обучение _____

1. **Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:** Дисциплина по выбору студента, предусмотрена на 2 курсе в 3 семестре.
2. **Входные требования для освоения дисциплины включают в себя:** освоение дисциплин первого года обучения.
3. **Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников.**

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Способность самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды (ОПК-4).	<p>Знать: основные понятия системы управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством для применения оптимальных управленческих решений;</p> <p>Уметь: принимать организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность с учетом качественного аспекта;</p> <p>Владеть: навыками расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа для принятия управленческого решения с определенными параметрами качества;</p>
Способность выявлять особенности управления корпоративным типом организации, применять на практике принципы, стандарты и механизмы корпоративного управления (СПК-1)	<p>Знать: основные зарубежные концепции качества;</p> <p>Уметь: проводить сравнительных анализ различных систем контроля качества созданных иностранными учеными;</p> <p>Владеть: навыками составления различных программ контроля и управления качеством</p>
Способность координировать и оценивать эффективность деятельности различных подразделений корпорации (СПК-4)	<p>Знать: основные концепции качества современной управленческой науки</p> <p>Уметь: анализировать систему показателей качества конкретного подразделения</p> <p>Владеть: навыками формирования показателей качества для конкретного подразделения организации</p>
Способность формировать систему взаимодействия с государственными и общественными организациями, развивать корпоративную социальную ответственность (СПК-5)	<p>Знать: основные теории создания системы качества в организации</p> <p>Уметь: анализировать с точки зрения преимуществ и недостатков различные системы управления качеством</p> <p>Владеть: навыками построения системы качества при взаимодействии с государственными и общественными организациями</p>

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего 108 часа, из которых 20 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (10 ч. занятия лекционного типа и 10 ч. занятия семинарско-практического типа), а 88 часов составляет самостоятельная работа обучающегося.

5. Формат обучения: очно.

6. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			Самостоятельная работа обучающегося, виды самостоятельной работы (при наличии), часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы		Всего	
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Всего
Тема 1. Понятие качества.	22	2	2	4	18
Тема 2. Качество как объект управления.	22	2	2	4	18
Тема 3. Диагностика качества продукции и услуг.	22	2	2	4	18
Тема 4. Техническое регулирование.	22	2	2	4	18
Тема 5. Построение систем менеджмента качества и управленческое	19	2	2	4	15

консультирование в этих сферах.					
Промежуточная Аттестация: зачёт					1
Итого	108	10	10	20	88

Содержание дисциплины «Управление качеством»

Тема 1. Понятие качества.

Понятие и генезис качества.

Качество как философская категория.

Качество – как основная составляющая современного менеджмента. Политика и стратегия организаций в области менеджмента качества.

Цели и основные задачи курса «Управление качеством» (ОП). Предмет ОП. Структура курса. Значение дисциплины «Управление качеством» в подготовке современных специалистов в области управления.

Генезис понятия качества: субстратное; предметное; системное; функциональное; интегральное. Проблемы качества продукции. Цели качества. Структура качества.

Система, структура, организованность.

Интегральная функция качества. Петля качества. Правило десятикратных затрат.

Качество товара. Качество работы. Качество фирмы.

Самооценка организации на соответствие критериям моделей совершенствования.

Самооценка организации на соответствие критериям модели делового совершенствования. Роль высшего руководства и персонала в деятельности организации. Маркетинговые и безмаркетинговые исследования. Исследования удовлетворенности персонала. Влияние организации на общество. Модели самооценки организации.

Тема 2. Качество как объект управления.

TQM.

Эффективность и качество. Административный и экономический подходы к качеству. Конкурентоспособность. Ориентация на потребителя. Значение повышения качества. Интегральная система управления качеством. Элементы интегральной системы управления качеством. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации. Коллективное участие в совершенствовании деятельности.

Этапы процесса обеспечения качества. Система показателей качества. Концепции TQM.

Управление качеством в России.

Модели делового совершенства в России. Премии качества. Знак качества. Управление качеством в период 20-30-х годов (движение за научную организацию труда).

БИП (бездефектное изготовление продукции); КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий); Система НОРМ (ресурс до первого капитального ремонта); Комплексная система управления качеством продукции.

Современные системы управления качеством в России. Законодательное обеспечение управления качеством в России.

Управление качеством в мире.

Управление качеством в Европе, Японии, США. Кружки качества. Премии качества: Европейская, Болдриджа, Деминга, СНГ. Управление качеством в европейских странах. Управление качеством в Америке (Э. Деминг). Особенности японской системы управления качеством. Кружки Качества

Тема 3. Диагностика качества продукции и услуг

Измерение и анализ производства.

Сбор и анализ данных. Методы определения показателей качества. Показатели качества товаров. Показатели качества услуг. Квалиметрия. Методология измерения. Особенности технологии измерения.

Методы измерения показателей качества: квалиметрия; инструментальные методы; экспертные методы; методы сравнения; статистические методы; социологические методы.

Общая квалиметрия, специальные и предметные квалиметрии. Методы прямого счета. Параметрические методы. Расчетные и экспертные методы. Экспертная квалиметрия. Ранжирование. Мягкие и жесткие параметры. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.

Метрология. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений».

Статистические методы оценки качества.

Метрология. Измерение. Качество измерений. Единство измерений. Сходимость и воспроизводимость измерений. Эталоны, образцовые средства измерений и рабочие средства измерений. Сбор данных и контрольные листы. Гистограммы.

Диаграммы Парето: по результатам деятельности и по причинам (факторам). Причинно-следственная диаграмма (или диаграмма Исикавы, «рыбий скелет», дерево). Контрольные карты.

Методы менеджмента качества.

«Шесть сигм», бенчмаркинг, защита от ошибок (Рока-юке), следующая операция в качестве клиента, организация качества, основанная на работе команд (ТВQM), 5S, Кайдзен и др.

Тема 4. Техническое регулирование

Технический Регламент. Закон РФ «О техническом регулировании».

Стандарт. Сертификат. Технический регламент. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия.

Обязательное подтверждение соответствия. Схема подтверждения соответствия. Декларация о соответствии. Сертификация. Обязательная и добровольная сертификация.

Международные стандарты

Международные стандарты ИСО 9000, ИСО 9001:2008, ИСО 9004:2000, SA 8000, QS 9000. Понятие социальных стандартов.

Цель международных стандартов. Стандарты серии ИСО 9000.

Международные стандарты ИСО 9000: ИСО 9001:2008, ИСО 9004:2008, QS 9000.

Понятие социальных стандартов. Нормы и ограничения в управлении. Стандарты социальной отчетности SA 8000. Требования стандартов ИСО.

Сертификация товаров и услуг.

Сертификация систем менеджмента качества. Последовательность процедур сертификации. Документы процесса сертификации системы качества. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.

Самостоятельная система сертификации продукции (само-сертификация). Схемы самосертификации. Схемы сертификации третьей стороной.

Тема 5. Построение систем менеджмента качества и управленческое консультирование в этих сферах

Понимание TQM. Основные характеристики TQM Цели и выгоды TQM. Принципы и модули TQM. Внедрение TQM. Этапы консультирования. Основные инструменты TQM. Аналитические инструменты. Административные инструменты. Некоторые ограничения ISO 9000.

Закон РФ «О защите прав потребителей».

Необходимость принятия специального закона, направленного на защиту интересов практически всего населения. Структура и содержание закона.

Модели делового совершенствования организаций. ИСО 9004:2008, модели премий в области качества.

Качество как социальная категория.

Качество жизни. Составляющие социального качества. Порядок. Социальный порядок. Качество социального порядка. Качественные характеристики общества. Системно-целостная природа качества жизни. И. Валлерстайн. Модели качества жизни.

Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования. Самооценка образовательных учреждений на соответствие критериям модели отраслевой премии в сфере высшего образования. Подготовка отчетов по моделям премии.

Планы семинарских занятий

Занятие 1. Семинар – развернутая беседа на тему «Понятие качества».

Цель: ознакомить студентов с основами понятия качества и его значения в современном управлении.

Задачи:

1. Объяснить понятие качества и его значение в различных сферах деятельности.

2. Рассмотреть основные подходы к определению и измерению качества.
3. Ознакомить со стандартами качества и их ролью в управлении.
4. Проанализировать примеры успешного управления качеством в различных организациях.

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом можно определить понятие качества? Какие факторы влияют на восприятие качества?
2. Какие методы и инструменты используются для измерения качества продукции или услуг?
3. Как стандарты качества помогают в управлении организацией?
4. Какие принципы и методы управления качеством применяются в успешных организациях?
5. Какие риски и препятствия могут возникнуть при управлении качеством и как их преодолеть?
6. Какова роль руководства в создании и поддержании культуры качества в организации?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка рефератов: 1, 2, 3, 4, 5.

Занятие 2. Семинар – развернутая беседа на тему «Качество как объект управления».

Цель: изучить концепцию качества и его значение как объекта управления в организации.

Задачи:

1. Определить понятие качества и его роль в современном бизнесе.
2. Изучить основные принципы управления качеством.
3. Рассмотреть основные аспекты оценки и контроля качества.
4. Определить возможные проблемы и вызовы при управлении качеством.
5. Обсудить примеры успешного управления качеством и случаи неудач.

Вопросы для обсуждения:

1. Что означает понятие "качество" и как оно связано с успехом организации?
2. Какие принципы управления качеством вы считаете наиболее важными и почему?
3. Какие методы и инструменты используются для оценки качества в вашей отрасли?
4. Какие вызовы и проблемы могут возникнуть при внедрении системы управления качеством и как их можно преодолеть?
5. Приведите пример успешного или неудачного управления качеством. Какие уроки можно извлечь из этих случаев?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка рефератов: 6, 7, 8, 9, 10.

Занятие 3. Семинар – развернутая беседа на тему «Диагностика качества продукции и услуг».

Цель: ознакомить участников с основными методами и инструментами диагностики качества продукции и услуг, а также рассмотреть возможные проблемы и способы их решения.

Задачи:

1. Разобраться в определениях и основных понятиях, связанных с диагностикой качества продукции и услуг.

2. Изучить основные методы и инструменты диагностики качества продукции и услуг.
3. Рассмотреть примеры успешной диагностики качества продукции и услуг в различных отраслях.
4. Обсудить возможные проблемы, возникающие при диагностике качества продукции и услуг, и способы их решения.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое диагностика качества продукции и услуг?
2. Какие методы и инструменты широко применяются при диагностике качества продукции и услуг?
3. Какие примеры успешной диагностики качества продукции и услуг вы можете назвать?
4. Какие проблемы могут возникнуть при диагностике качества продукции и услуг и как их можно решить?
5. Какие новые методы и инструменты диагностики качества продукции и услуг сейчас разрабатываются и применяются?
6. Как оценить эффективность диагностики качества продукции и услуг?
7. Какие современные тенденции в области диагностики качества продукции и услуг вы замечаете?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка рефератов: 11, 12, 13, 14, 15.

Занятие 4. Семинар – развернутая беседа на тему «Техническое регулирование».

Цель: раскрыть понятие технического регулирования качества и рассмотреть его важность для обеспечения высокого уровня качества продукции.

Задачи:

1. Ознакомить студентов с основными понятиями и терминами, связанными с техническим регулированием качества.
2. Проанализировать принципы и основные задачи технического регулирования качества.
3. Изучить методы и инструменты, применяемые в техническом регулировании качества.
4. Рассмотреть примеры реализации технического регулирования качества в различных отраслях промышленности.
5. Обсудить преимущества и ограничения технического регулирования качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Что подразумевается под техническим регулированием качества?
2. Какие основные принципы лежат в основе технического регулирования качества?
3. Какие виды и методы технического регулирования качества существуют?
4. Каким образом техническое регулирование качества влияет на конечный продукт?
5. Какие примеры технического регулирования качества можно привести из различных отраслей промышленности?
6. Каковы преимущества и ограничения технического регулирования качества?
7. Какие будущие тенденции и перспективы существуют в области технического регулирования качества?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка рефератов: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.

Занятие 5. Семинар – развернутая беседа на тему «Построение систем менеджмента качества и управленческое консультирование в этих сферах».

Цель: разобраться в основных принципах и методах построения систем менеджмента качества.

Задачи:

1. Ознакомление с основными понятиями и принципами систем менеджмента качества.
2. Изучение стандартов и методологий построения системы менеджмента качества (например, ISO 9001).
3. Анализ преимуществ и вызовов, связанных с внедрением и поддержкой системы менеджмента качества.
4. Рассмотрение роли управленческого консультирования в развитии системы менеджмента качества.
5. Обсуждение ключевых выводов и рекомендаций для участников по построению и развитию систем менеджмента качества в их организациях.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое система менеджмента качества и какие преимущества она может принести организации?
2. Какие основные этапы и компоненты включает в себя процесс построения системы менеджмента качества?
3. Какие стандарты и методологии существуют для построения системы менеджмента качества и как выбрать наиболее подходящий для конкретной организации?
4. Какие вызовы могут возникнуть при внедрении и поддержке системы менеджмента качества и как их преодолеть?
5. Какую роль имеет управленческое консультирование в развитии системы менеджмента качества и какие компетенции необходимы у профессионалов в этой области?
6. Какие инструменты и методы управленческого консультирования можно использовать для поддержки системы менеджмента качества?
7. Какие ключевые рекомендации можно дать участникам по построению и совершенствованию системы менеджмента качества в их организациях?

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка рефератов: 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38.

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для оценивания результатов обучения по дисциплине

Результаты обучения по дисциплине (модулю)		Виды оценочных средств	ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ОБУЧЕНИЯ по дисциплине (модулю)	
ЗНАТЬ	основные понятия системы управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством для применения оптимальных управленческих решений; ОПК-4	Реферат №: 1, 2, 3, 4, 10 Контрольные вопросы (зачет) №: 4, 5, 12	незачет	зачет
			Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	основные зарубежные концепции качества; СПК-1	Реферат №: 5, 18, 29, 44 Контрольные вопросы (зачет) №: 1, 2, 4, 11, 17	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	основные концепции качества современной управленческой науки СПК-4	Реферат №: 4, 5, 7, 8, 27, 29 Контрольные вопросы (зачет) №: 4, 25, 26, 27	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	основные теории создания системы качества в организации СПК-5	Реферат №: 27, 28, 29, 30, 33, 36 Контрольные вопросы (зачет) №: 1, 2, 3, 4, 11, 15	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
УМЕТЬ	принимать организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность с учетом качественного аспекта; ОПК-4	Реферат №: 50, 43, 35, 40 Контрольные вопросы (зачет) №: 25, 26, 29	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	проводить сравнительных анализ различных систем контроля качества созданных иностранными учеными; СПК-1	Реферат №: 7, 9, 25, 26, 47 Контрольные вопросы (зачет) №: 20, 13, 7, 5	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания

	анализировать систему показателей качества конкретного подразделения СПК-4	Реферат №: 17, 18, 35, 39, 41, 42 Контрольные вопросы (зачет)№: 17, 18, 19, 20, 24	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	анализировать с точки зрения преимуществ и недостатков различные системы управления качеством СПК-5	Реферат №:46, 47, 48 Контрольные вопросы (зачет)№: 7,9,12,18	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
ВЛАДЕТЬ	навыками расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа для принятия управленческого решения с определенными параметрами качества; ОПК-4	Реферат №:33, 35, 37, 38, 39 Контрольные вопросы (зачет)№: 26,27, 28,29	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	навыками составления различных программ контроля и управления качеством СПК-1	Реферат №: 11, 23, 25 Контрольные вопросы (зачет)№: 17,18, 19	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	навыками формирования показателей качества для конкретного подразделения организации СПК-4	Реферат №: 37, 38, 39, 44, 46,47 Контрольные вопросы (зачет)№: 19,20,21, 22	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания
	навыками построения системы качества при взаимодействии с государственными и общественными организациями СПК-5	Реферат №: 48, 49 Контрольные вопросы (зачет)№: 26,27, 28	Отсутствие знаний	Сформированные систематические знания

Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения.

Темы рефератов по дисциплине

1. Экономические проблемы качества.
2. Конкурентоспособность и качество.
3. Интеллектуальная собственность в управлении качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством продукции.
5. Зарубежный опыт управления качеством.
6. Статистические методы управления качеством.
7. Разработка систем качества в соответствии с требованиями ИСО серии 9000.
8. Органы государственного контроля и надзора, организация их работы.
9. Международная стандартизация.
10. Метрология в управлении качеством.
11. Экономические проблемы метрологии.
12. Сертификация систем качества и производств.
13. Экономические оценки работы по сертификации продукции.
14. Теоретические основы и перспективы стандартизации.
15. Каталогизация продукции.
16. Стандартизация банковской деятельности.
17. Стандартизация страховой деятельности.
18. Международные стандарты финансовой отчетности предприятий.
19. Сертификация продукции и услуг.
20. Экономическая эффективность стандартизации.
21. Показатели и методы оценки уровня качества продукции.
22. Анализ и учет затрат на качество продукции.
23. Планирование и стимулирование качества продукции.
24. Организация и виды технического контроля качества.
25. Анализ результатов наблюдений за качеством продукции в процессе производства и потребления.
26. Правовое обеспечение управления качеством продукции.
27. Внедрение систем качества в промышленности Германии.
28. Конкурентоспособность государства.
29. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.
30. Самооценка - важный инструмент в управлении качеством.
31. Управление качеством продукции в США и Японии.
32. Управление качеством продукции в Европейских странах.
33. Основы метрологического обеспечения.
34. Основные методы управления качеством.
35. Сферы приложения методов управления качеством.
36. Квалиметрия - как наука.
37. Методы и области практического применения квалиметрии.
38. Качество, как объект управления.
39. Значение повышения качества.
40. Контроль качества.
41. Значение стандартизации.
42. Надежность и ее показатели.
43. Сертификация продукции в России.
44. Международная сертификация.
45. Формирование затрат на качество продукции.
46. Анализ затрат на качество продукции.
47. Экономическая эффективность новой продукции.

48. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.
49. Качество и конкурентоспособность продукции.
50. Экономическая оценка работ по сертификации систем качества.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации

1. Предложил «Справочник по качеству» как основной документ системы обеспечения качества предприятия:
 - а) Месинг +
 - б) Джуран
 - в) Деминг

2. Основой для расчета потребности в материалах являются математико-статистические методы, дающие ожидаемую потребность, при использовании метода:
 - а) детерминированного
 - б) стохастического +
 - в) аналитического

3. «Потребитель должен получать только годные изделия. Отбраковка сохраняется. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий», — такова основная идея фазы:
 - а) менеджмента качества
 - б) планирования качества
 - в) управления +

4. Новые тенденции в политике вознаграждений предусматривают награждение:
 - а) тех, которые идут на риск, а не тех, которые его избегают +
 - б) суммарной работы, а не обдуманного труда
 - в) скорости, а не качества работы

5. Японская система планирования и увеличения производительности базируется на пяти «нулях» в организации производства и предполагает отсутствие:
 - а) стандартов, запасов, времени подготовки производства, запросов, выпусков
 - б) аналогов, запасов, времени подготовки производства, переработки, бумаги
 - в) дефектов, запасов, времени подготовки производства, остановок, бумаги +

6. Количественно или качественно установленные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки, называются:
 - а) эталонами качества
 - б) показателями качества +
 - в) требованиями к качеству

7. Планирование требуемых материалов с учетом излишка складских его запасов получило название:
 - а) MRP

б) KANBAN

в) ROP +

8. Модель Всеобщего контроля качества (TQC) предложил:

а) Фейгенбаум +

б) Деминг

в) Тейлор

9. Логическое представление шаг за шагом процедуры или процесса называется:

а) системой действия

б) структурой параметра

в) схемой потоков +

10. Потребность в материальных ресурсах за вычетом наличия запасов на складе и в производстве — потребность:

а) брутто

б) нетто +

в) первичная

11. Отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию продукции показатели качества:

а) экономические

б) социальные

в) экологические

12. Характеристикой MRP является:

а) планирование брака

б) уверенность в партнерах +

в) независимость материалов друг от друга

13. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

а) Деминга +

б) Кросби

в) Исикавы

14. По теории Левина, закрепление нового порядка в процессе внедрения изменений означает:

а) «развитие»

б) «действия»

в) «замораживание» +

15. К внутренним потребителям относятся:

а) пользователи результатов бизнеса компании +

б) конечные пользователи продукта компании

в) крупные и средние потребители

16. Предложил функцию потерь качества, разработал методику планирования промышленных экспериментов:

а) Исикава

б) Тагути +

в) Джуран

17. Программу «Ноль дефектов» предложил:

- а) Форд
- б) Деминг
- в) Кросби +

18. Для обеспечения положительной динамики развития предприятия необходима(о,ы):

- а) проведение опросов потребителей
- б) постоянные улучшения +
- в) высокое качество продукции

19. Существуют два вида ревизии энергозатрат:

- а) групповой и единоличный
- б) частный и официальный
- в) предварительный и детальный +

20. Признак качества информации:

- а) способ обработки информации
- б) возможность использования по назначению +
- в) способ получения информации

21. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании:

- а) понимание и выполнение требований потребителей +
- б) установка тесных связей со своими постоянными клиентами
- в) необходимость производства современной эффективной продукции

22. Признак качества информации:

- а) способ обработки информации
- б) затраты и эффективность применения +
- в) способ получения информации

23. В чём заключается основная роль руководства:

- а) обеспечение эффективного стратегического развития компании
- б) профессиональный уровень организации
- в) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства +

24. Введение штрафов за дефектную продукцию впервые было применено системой:

- а) управления ресурсами
- б) Тейлора +
- в) сплошного контроля

25. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком:

- а) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции
- б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт
- в) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами +

26. При планировании продукции определяются:

- а) способы взаимодействия с потребителями
- б) возможности и цели производителя +
- в) объемы производства и реализации

27. В чём заключается принцип непрерывного улучшения:

- а) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя +

- б) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители
- в) постоянное совершенствование производственных средств

28. В чём заключается системный подход к менеджменту:

- а) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании
- б) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов
- в) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления +

29. Значение термина «Подход как к процессу»:

- а) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности +
- б) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией
- в) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании

30. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

- а) менеджмент контроля качества
- б) система контроля качества +
- в) политика инновационных разработок

Примерные вопросы к итоговой аттестации

1. Качество в античной философии.
2. Качество в зарубежной философии.
3. Качество в русской философии.
4. Современные концепции качества.
5. Оценка организации в рамках критериев модели.
6. TQM как система для изучения.
7. Принципы и концепции TQM.
8. Участие Российских предприятий в Европейской награде за качество.
9. Премии качества в России.
10. Участие Российских предприятий в конкурсах качества.
11. Основные отличия школ менеджмента качества.
12. Качество измерений показателей качества.
13. Специфика применения социологических методов для измерения показателей качества.
14. Практические примеры применения экспертной квалиметрии.
15. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
16. Применение диаграммы причин и результатов (схемы Исикава).
17. Этапы построения диаграмм Парето.
18. Цели статистических методов контроля качества.
19. Что такое сертификация?
20. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
21. Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.
22. Что такое сертификация соответствия?
23. Последовательность процедур сертификации продукции.
24. Сопоставление интернет-сайта и форума любой выбранной компании по 1му и 8му критериям модели Премии Правительства РФ в области качества.
25. Управление качеством в консалтинге.
26. Правоприменительная практика / работа с кейсами.
27. Качественные характеристики общества.
28. Качество и структура ментальности.
29. Качество человека и качество жизни человека.

Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Самостоятельная работа включает: проработку конспекта лекций и учебной литературы, поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, а также выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях.

Одним из важных методов самостоятельной работы студента является работа с научной литературой. При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Основные *приемы* можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);
- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать);

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил. Прежде всего, при такой работе необходимо сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути, невозможен формальный, поверхностный подход, механическое заучивание, простое накопление цитат, выдержек. При работе над книгой требуется определенная последовательность.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые

рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Важная роль принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

В рамках учебной деятельности основным для студентов является изучающее чтение – оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

Одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня их самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой является написание реферата.

Целью написания реферата является приобретение навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

Реферат более объемный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Слово "реферат" (от латинского – *refere* – докладывать, сообщать) означает сжатое изложение в устной или письменной форме содержания какого-либо вопроса или темы на основе критического обзора информации.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.

Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

После предварительной подготовки следует приступать к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Введение, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или политическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социальную значимость выбранной темы.

Основная часть. Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания

изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

Заключение. В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социальную значимость.

Список использованных источников и литературы.

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному. Не останавливайтесь на подробностях. Главное требование к реферату - максимум пользы для читателя при минимуме информации.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы): научно-проблемные и обзорно-информационные.

Научно-проблемный реферат. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат. Разновидностями такого реферата могут быть:

- 1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.) как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме по курсу дисциплины. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;
- 2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных журналах за тот или иной период, либо в сборниках («научных трудах», «ученых записках» и т.д.). Такой реферат может рассматриваться и как первоначальный этап в работе по теме курсовой работы.

Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы.

Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала. При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления курсовых работ.

Написание реферата и его защита перед преподавателем или группой предполагает, что студент должен знать правила написания и оформления реферата, а также уметь подготовить сообщение по теме своего реферата, быть готовым отвечать на вопросы преподавателя и студентов по содержанию реферата.

Роль студента: написание реферата имеет особенности, касающиеся: выбора литературы (основной и дополнительной); изучения информации (уяснение логики

материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов); оформления реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Важной частью самостоятельной работы студента является написание эссе.

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Стиль отражает особенности личности.

Эссе по содержанию бывают:

- описательные,
- повествовательные,
- рефлексивные,
- критические,
- аналитические,
- литературные и др

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.

2. Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. Свободная композиция - важная особенность эссе.

Эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

4. Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятным, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Считается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. Внутреннее смысловое единство

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

7. Ориентация на разговорную речь

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно. Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Начните с главной идеи или яркой фразы. Задача - сразу захватить внимание читателя (слушателя). Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1. Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания.

Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких - либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2. Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей. Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3. Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя (слушателя) и затмевают основную тему эссе.

4. Длинные фразы.

Длинные фразы еще не доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Не перегружайте эссе.

При написании эссе отбросьте слова из энциклопедий. Неправильное употребление таких слов отвлекает внимание, приуменьшает значение эссе.

Методические материалы для проведения процедур оценивания результатов обучения

Для подготовки к контрольным работам и тестам студентов рекомендуется:

Самостоятельно дать письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере общественной жизни.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Ключевым моментом в облегчении подготовки к **контрольным работам и тестам** является активная работа студентов на занятиях (внимательное прослушивание и тщательное конспектирование лекций, активное участие в практических занятиях) и регулярное повторение материала и выполнение домашних заданий. В таком случае требуется минимальная подготовка, заключающаяся в повторении и закреплении уже освоенного материала.

Устный опрос (По всем разделам дисциплины).

Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

Критерии ответов студентам во время устного опроса:

5 баллов	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, активно участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемые решения, демонстрирует способность к самостоятельной работе.
----------	--

3-4 балла	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемый материал, иногда демонстрирует способность к самостоятельной работе.
1-2 балла	Студент демонстрирует фрагментарное знание основной теории. На занятиях ведет себя пассивно.
0 баллов	Студент не участвует в работе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критерии оценки презентации доклада (сообщения): Презентация доклада (сообщения) на семинаре

9-10 баллов	Студент активно занимался подготовкой презентации, в том числе с использованием современной экономической литературы, глубоко погружен в тему и может ответить на любой вопрос относительно ее содержания. Сама презентация логически построена, орфографически и стилистически грамотная, содержит интересные данные и вызывает у присутствующих живой интерес. Выступающему задают дополнительные уточняющие вопросы.
7-8 баллов	Студент занимался подготовкой презентации, владеет темой и может ответить на большинство вопросов относительно ее содержания. Однако материал проанализирован недостаточно глубоко. Сама презентация логически построена, содержит орфографические и стилистические ошибки и вызывает у присутствующих интерес.
5-6 баллов	Студент слабо занимался подготовкой презентации, плохо разбирается в теме и не может ответить на вопросы относительно ее содержания. Сама презентация логически плохо построена, содержит орфографические и стилистические ошибки, не вызывает у присутствующих интереса.
менее 5 баллов	Студент не подготовил презентацию или она не отвечает критериям качества

Критерии оценки подготовленного эссе:

9-10 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал глубокое погружение в тему, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно, содержит разнообразные примеры из практики/теории, подтверждающие выводы.
7-8 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно глубокое погружение в тему, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно.
5-6 баллов	Присутствует нарушение структуры эссе. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Эссе содержит стилистические и орфографические ошибки
менее 5 баллов	Эссе не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом.

Критерии оценки подготовленного реферата:

11-15 баллов	Реферат логически выстроен и содержание излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, отсутствуют орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
6-10 баллов	В реферате не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует отдельную специализированную лексику, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, однако присутствуют отдельные незначительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
1-5 баллов	В реферате полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует отдельную специализированную лексику, допускает отдельные, но значительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют недостаточно обоснованные выводы.
менее 1 балла	Реферат содержит бессистемно представленный текст. Студент не ориентируется в источниках, не использует специализированную лексику, допускает большое количество значительных орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок. Текст реферата несамостоятельный, вторичный, отсутствуют выводы.

Критерии выполнения разбора кейса:

11-15 баллов	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу
6-10 баллов	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе.
1-5 баллов	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы.
менее 1 балла	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы

Круглый стол

Концепция круглого стола: на обсуждения приглашаются специалисты (преподаватели, занимающиеся данной проблематикой, специалисты исследовательских

центров и т.д.), внутри группы студентов выбирается модератор, который будет организовывать дискуссию.

Остальные студенты становятся участниками круглого стола. Начинается круглый стол с выступления преподавателя и приглашенных участников, затем сообщения делают участники семинара (мини-выступления по 5-7 мин.). Участники излагают собственную точку зрения на современные проблемы, возникающие в сфере делового общения, аргументируют свою позицию, задают вопросы коллегам, коллективно обсуждают пути решения данных проблем. Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии выступлений студентов во время проведения «Круглого стола»:

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к круглому столу дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, демонстрирует знание иностранных и отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание только отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, способен самостоятельно формулировать проблемы, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры
1-2 балла	Выставляется студенту, если он неуверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Развернутая беседа

Концепция развернутой беседы: предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана, занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя.

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в развернутой беседе:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, подобрал статистический материал, подтверждающий его позицию, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры из практики разрешения проблем в разных странах, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет

	базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал;
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Дискуссия

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в дискуссии

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к дискуссии дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, собрал разнообразные примеры, подтверждающих позицию, демонстрирует знание российской и зарубежной практики по решению обозначенных проблем, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание отечественных работ по проблематике дискуссии, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Деловая игра

Ожидаемые результаты: научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и умения, которые потребуются для успешной реализации делового общения.

Критерии оценки участия студента в деловой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры продемонстрировал навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения. Продemonстрировал гибкость и креативность мышления, способность критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового

	общения, не смог критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.
--	---

«Мозговой штурм»

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов обсуждать спорные/дискуссионные вопросы; повысить мотивацию неактивных студентов; сформировать банк идей для последующей работы, обсуждения

Критерии оценки участия студента в «мозговом штурме»

1-2 балла	Выставляется студенту, если он если он активно участвовал в мозговом штурме, в проведении и оценке результатов;
0 баллов	Выставляется студенту, если он не проявил активности в проведении и оценке результатов мозгового штурма.

Ролевая игра

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые были приобретены ими в ходе освоения учебной дисциплины.

Критерии оценки участия студента в ролевой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы, продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность отобрать необходимый материал, провести сравнительный анализ предложенных концепций и достойно отстоять выбранную позицию
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы в области социологии рождаемости, не смог критически осмыслить поставленную проблему и отобрать необходимый материал.

Коллоквиум

Коллоквиум представляет собой разновидность опроса студентов по пройденной проблематике, в центре которого стоят вопросы, задаваемые преподавателем. Преподаватель формулирует вопрос к одному из студентов, он дает свой ответ, затем остальные студенты имеют возможность дополнить ответ данного студента. Вопросы преподавателя могут вытекать один из другого, быть взаимосвязанными, наводящими, и т.п.

Критерии оценки участия студента в коллоквиуме:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, хорошо логически выстраивает ответ, приводит адекватные примеры, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию.
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился

	по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал.
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал.
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Критерии оценки ответов на вопросы зачета:

40 баллов за вопрос	Выставляется студенту, если он обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - владеет понятийным аппаратом дисциплины; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из социальной практики
менее 40 баллов	Выставляется студенту, если он обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопрос билета; демонстрирует незнание теории и практики социологии глобализации.

Критерии оценки ответов на вопросы экзамена:

29-40 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
19-28 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.
9-18 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие

	теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.
0-8 баллов	Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

Обоснование балльной системы оценки

Балльная структура оценки

Посещение лекций – **0,5 балла за посещение 1 лекционного занятия**

Активная работа на семинарах – **5 баллов (максимальное количество баллов за работу на 1 семинарском занятии)**

Презентация доклад (сообщения) на семинаре- **10 баллов**

Подготовка эссе – **10 баллов**

Подготовка реферата – **15 баллов**

Разбор кейсов – **8 баллов**

Практическое задание – **15 баллов**

Внутрисеместровая аттестация (внутрисеместровое тестирование) – **20 баллов**

Итоговое испытание (зачет/экзамен)– **40 баллов**

Шкала перевода баллов в традиционную шкалу оценки

Трудоемкость каждой учебной дисциплины рассчитывается по формуле: **50 баллов x количество кредитов — это 100%**.

1. Кредит – это единица измерения трудоемкости учебной дисциплины. Балл – это единица оценки качества выполнения работы студентом.

В балльно-рейтинговой системе 1 кредит соответствует 50 баллам.

Для перевода баллов, набранных студентом, в проценты необходимо использовать формулу:

$$z = 100\% * \frac{y}{x}, \text{ где}$$

z — сумма набранных баллов студентом (%).

x — трудоемкость каждой учебной дисциплины (балл);

y — сумма набранных баллов студентом (балл).

Экзамен:

- $z > 85\%$ выставляется оценка «5»;
- $65\% < z < 85\%$ выставляется оценка «4»;
- $50\% < z < 65\%$ выставляется оценка «3»;
- $20\% < z < 50\%$ выставляется оценка «2»;
- $z < 20\%$ выставляется оценка «1».

Зачет:

- $z > 50\%$ выставляется оценка «зачет»;

- $z < 50\%$ выставляется оценка «не зачет»;

8. Ресурсное обеспечение.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

А. Основная литература:

1. Закон РФ «О техническом регулировании»
2. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»
3. Закон РФ «О защите прав потребителей»
4. ГОСТ Р ИСО 20252
5. ГОСТ Р ИСО 9000
6. ГОСТ Р ИСО 9001
7. ГОСТ Р ИСО 26000
8. Юрасова М.В. Новый уровень качества управления: модель Премии Правительства Российской Федерации в области качества // «Государственное управление. Электронный вестник» Выпуск № 59. Декабрь 2016 г. Режим доступа: http://ejournal.spa.msu.ru/vestnik/item/59_2016yurasova.htm.
9. Международный проект «Трактуем Деминга». Режим доступа: <https://gia-stk.ru/stq/deming.php>.

В. Дополнительная литература:

1. Юрасова М.В. Интегрированные системы исследований. М.МГИМО, 2018
2. ГОСТ Р ИСО 9004
3. ГОСТ Р ИСО 31010
4. ГОСТ Р ИСО 14000

С. Перечень информационных технологий

1. Журнал «Социс. Социологические исследования» <http://www.nir.ru/socio/skipubl/socis>
2. Журнал «Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология» <http://www.vestnik.socio.msu.ru/>
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
5. Национальная электронная библиотека <http://www.nel.nns.ru/>
6. Федеральная служба государственной статистики РФ <http://www.gks.ru>
7. Статистическая служба Европейского союза <http://ec.europa.eu>
8. Демографический электронный журнал «Демоскоп Weekly» <http://demoscope.ru>
9. Всемирная организация здравоохранения <http://who.org>
10. Электронная библиотека МГУ имени М.В.Ломоносова <http://www.nbmgu.ru/publicdb/>
11. Сайт «Роскачество» <https://roskachestvo.gov.ru>

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для занятий предусматривается аудитория, позволяющая организовать фронтальное взаимодействие, а также интерактивное взаимодействие в группах и между группами обучающихся, а также современные технические средства обучения (видеопроjectionное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, в зависимости от разрабатываемых проектов может понадобиться интерактивная доска и

др.). Для организации самостоятельной работы имеется доступ к Интернет-ресурсам, учебникам и базам данных.

9. Язык преподавания: русский.

10. Преподаватель: к.псих.н., доц. Ксенофонтова Е. Г.

11. Авторы программы –к.псих.н., доц. Ксенофонтова Е. Г.