|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Управление качеством** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 38.03.06 Торговое дело |  |
| Направленность (профиль) | Организация и управление торговой деятельностью | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма обучения | очно-заочная | |

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г.

Разработчики рабочей программы учебной дисциплины:

|  |  |
| --- | --- |
|  | профессор Подпись.png В.В. Филатов  старший преподаватель  А.А. Ордынец  Заведующий кафедрой: C:\Users\user4\Desktop\Завьялова\Подписи\Подпись Мишаков1.jpg В.Ю. Мишаков |

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

* + - 1. Учебная дисциплина «Управление качеством» изучается в восьмом семестре.
      2. Курсовая работа – не предусмотрена.
  1. Форма промежуточной аттестации:

Зачет

* 1. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП
     + 1. Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
       2. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.
       3. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
       4. - Маркетинг;
       5. - Методы изучения спроса;
       6. - Основы товароведения.
       7. Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
       8. - ГИА;
       9. - Производственная практика. Преддипломная практика.

**2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

* + - 1. Целями изучения дисциплины «Управление качеством» являются:
      2. - получение знаний по дисциплине для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, одинаково значимых для всех направлений укрупненной группы подготовки бакалавров 38.00.00, независимо от наименования направления подготовки;
      3. - приобретение обучающимся целостных, систематизированных знаний о качестве товаров и услуг и методов их оценки;
      4. - формирование у обучающихся навыков осуществления управления качеством;
      5. - формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.
      6. Результатом обучения по учебной дисциплине «Управление качеством» является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения**  **по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ПК-7:  Способен управлять ассортиментом и качеством товаров, разрабатывать мероприятия по оптимизации торгового ассортимента | ИД-ПК-7.1:  Разработка основных направлений ассортиментной политики организации, в т.ч. в торговой и коммерческой сферах | - Знает нормативно-правовые акты, регламентирующие оценочную деятельность организаций.  - Рассматривает методы, позволяющие применять антимонопольные и правовые правила, установленные для хозяйствующих субъектов и органов государственной власти в области контроля качества продукции.  - Владеет методиками, предложенными в нормативных документах, регламентирующих деятельность организации в области контроля качества продукции. |
| ИД-ПК-7.2  Анализ основных характеристик товаров с целью оптимизации торгового ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов | Знает экономическую сущность и методы и системы управления качеством продукции на товарном рынке.  Рассматривает проведение научно- обоснованной оценки качества продукции и владеет методикой оценки системы качества продукции.  Владеет методикой оценки систем управления качеством торговых организаций и выявлять недостатки систем управления качеством продукции. |

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очно-заочной форме обучения | 3 | **з.е.** | 108 | **час.** |

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура и объем дисциплины** | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины по семестрам** | **форма промежуточной аттестации** | **всего, час** | **Контактная аудиторная работа, час** | | | | **Самостоятельная работа обучающегося, час** | | |
| **лекции, час** | **практические занятия, час** | **лабораторные занятия, час** | **практическая подготовка, час** | **курсовая работа/курсовой проект** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 8 семестр | Зачет | 108 | 15 | 15 |  |  |  | 78 |  |
| Всего: |  | 108 | 15 | 15 |  |  |  | 78 |  |

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **виды самостоятельной работы обучающегося;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | | | | **Самостоятельная работа, час** | | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | | **Лабораторные работы, час** | | **Практическая подготовка, час** | |
|  | **Восьмой семестр** | | | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 1. Сущность и значение качества в современных условиях** |  | |  | |  | |  | |  | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 1.1**  Лекция 1.1 Понятие качества. Основные термины и определения. Различные аспекты этого понятия. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | |
| Практическое занятие 1.1  Основные категории управления качеством: объект, субъект управления, факторы, методы, средства управления. |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 1.2.**  Лекция 1.2 Качество как объект управления. Обеспечение качества. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 1.2  Квалиметрия, ее роль в управлении качеством. Оценка качества продукции. Расчет показателей качества. |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 1.3.**  Лекция 1.3 Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 1.3 «Управление качеством» как основа системы управления организацией. |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 1.4**  Лекция 1.4. Международные системы стандартизации и сертификации. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 1.4  Измерение, анализ и улучшение системы менеджмента качества. Выбор рациональной схемы сертификации. Расчет затрат на сертификацию. Права потребителей и ответственность за качество продукции. |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
|  | **Раздел 2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством** |  | |  | |  | |  | |  | |  |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 2.1**  Лекция 2.1 Исторические предпосылки создания различных систем управления качеством продукции. Опыт отечественных предприятий по управлению качеством продукции | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 2.1  Опыт отечественных предприятий по управлению качеством продукции (на примере). |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 2.2**  Лекция 2.2 Цели государственной политики в области качества продукции. Связь качества продукции с её количеством. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 2.2 Понятие искусственного дефицита. |  | | 2 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 2.3**  Лекция 2.3 Влияние качества продукции на экономию материальных, трудовых и финансовых ресурсов. Усиление воздействия экономических рычагов на качество продукции, внедрение новой техники и технологии, повышение эффективности производства. | 2 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 2.3  Статистический контроль качества. |  | | 1 | |  | |  | | 5 | |
| ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 | **Тема 2.4**  Лекция 2.4 Сертификация продукции и систем менеджмента качества. | 1 | |  | |  | |  | | 5 | | Экспресс-опрос  Эссе  Дискуссия |
| Практическое занятие 2.4  Измерение, анализ и улучшение системы менеджмента качества. Выбор рациональной схемы сертификации. Расчет затрат на сертификацию. Права потребителей и ответственность за качество продукции. |  | | 2 | |  | |  | | 3 | |
|  | Зачет |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **ИТОГО за восьмойсеместр** | 15 | | 15 | |  | |  | | 78 | |  |
|  | **ИТОГО за весь период** | 15 | | 15 | |  | |  | | 78 | |  |

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел 1. Сущность и значение качества в современных условиях** | | |
| Тема 1.1 | Лекция 1.1  Понятие качества. Основные термины и определения. Различные аспекты этого понятия. | Сущность и значение качества в современных условиях. Методология и терминология управления качеством. Рекомендации международных стандартов ИСО по обеспечению качества. |
| Тема 1.2 | Лекция 1.2  Качество как объект управления. Обеспечение качества. | Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством. |
| Тема 1.3 | Лекция 1.3 Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством. | Методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству, направленные на контролирование процесса и на устранение причин неудовлетворительного функционирование подразделений предприятия. Оперативное управление деятельностью предприятия по качеству. |
| Тема 1.4 | Лекция 1.4. Международные системы стандартизации и сертификации. | Унификация и симплификация изделий. Комплексная стандартизация, опережающая стандартизация. Разработка, утверждение, внедрение и пересмотр стандартов |
| **Раздел 2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством** | | |
| Тема 2.1 | Лекция 2.1 Исторические предпосылки создания различных систем управления качеством продукции. Опыт отечественных предприятий по управлению качеством продукции | Изучение отечественного опыта создания систем управления качеством продукции. Комплексная система управления качеством продукции. Модели систем обеспечения качества. |
| Тема 2.2 | Лекция 2.2 Цели государственной политики в области качества продукции. Связь качества продукции с её количеством. | Концепция национальной политики в области качества. Требования к политике качества. Сущность, цели и виды контроля качества продукции на предприятии. Порядок приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству. |
| Тема 2.3 | Лекция 2.3 Влияние качества продукции на экономию материальных, трудовых и финансовых ресурсов. Усиление воздействия экономических рычагов на качество продукции, внедрение новой техники и технологии, повышение эффективности производства. | Организация и технология торговых процессов. Проведение товарной экспертизы. Воздействие экономических рычагов на качество продукции, внедрение новой техники и технологии, повышение эффективности производства. |
| Тема 2.4 | Лекция 2.4 Сертификация продукции и систем менеджмента качества. | Анализ системы менеджмента качества. Самооценка. Роль статистических методов. Основные термины и определения. Требования к системам менеджмента качества |

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию*.* Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;

- изучение учебников и учебных пособий;

- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;

- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

- написание тематических выступлений и эссе на проблемные темы;

- подготовка к тестированию;

- подготовка к собеседованию;

- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- экспресс-опрос;

- круглый стол (дискуссия);

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела /темы *дисциплины/модуля,* выносимые на самостоятельное изучение** | **Задания для самостоятельной работы** | **Виды и формы контрольных мероприятий**  **(учитываются при проведении текущего контроля)** | **Трудоемкость, час** |
| **Раздел I** | **Комплекс маркетинговых коммуникаций** | | | |
| Тема 1.3 | Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством. | «Управление качеством» как основа системы управления организацией. | Экспресс-опрос | 5 |

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии не применяются.

**4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ**

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровни сформированности компетенции(-й)** | **Итоговое количество баллов**  **в 100-балльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Оценка в пятибалльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Показатели уровня сформированности** | | |
| **универсальной**  **компетенции** | **общепрофессиональной компетенции** | **профессиональной**  **компетенции** |
|  |  | ПК-7  ИД-ПК-7.1  ИД-ПК-7.2 |
| высокий |  | отлично |  |  | Обучающийся:  - анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;  - применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп;  - демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций;  - показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;  - дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные |
| повышенный |  | хорошо |  |  | Обучающийся:  - обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы;  - выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики;  - правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;  - ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки |
| базовый |  | удовлетворительно |  |  | Обучающийся:  - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;  - с трудом выстраивает связи между видами коммуникативных технологий;  - анализирует основные коммуникативныепроблемы, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций;  - ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки. |
| низкий |  | не удовлетворительно |  |  | Обучающийся:  - демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;  - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;  - не способен проанализировать основные коммуникативные проблемы;  - выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя;  ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. |

**5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине **«**Управление качеством**»** проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ п/п** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Экспресс-опрос | **Темы для экспресс-опроса:**   1. Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации). 2. Методы измерений в менеджменте качества. 3. Управление рисками в системе менеджмента качества. 4. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере). 5. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия). 6. Интегрированные системы менеджмента на предприятии 7. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества предприятия 8. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере). |
| 2 | Дискуссия | **Темы дискуссии:**  1. Сформулируйте понятие качества продукции и понятие показателя качества.  2. Что такое качество конструкции? Какие документы определяют качество продукции?  3. Какие факторы следует учитывать при принятии решения о качестве продукции?  4. Дайте определения менеджмента качества и его составляющих.  5. Определите понятие степень соответствия техническим требованиям.  6. Какие этапы входят в жизненный цикл продукции. Что такое петля качества? |
| 3 | Эссе | **Темы эссе:**   1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития научно-технического прогресса. 2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами). 3. Организационные структуры и модели в управлении качеством. 4. Качество как объект управления 5. Эволюция подходов к управлению качеством |

* 2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Экспресс-опрос | Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает |  | 5 |
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях. |  | 4 |
| Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений. |  | 3 |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы. |  | 2 |
| Дискуссия | Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи. |  | 5 |
| Отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Незначительны ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи |  | 4 |
| Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность речи |  | 3 |
| Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли. Обучающийся не демонстрирует знание и понимание ключевых тем курса. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении |  | 2 |
| Эссе | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.  Критерии оценивания:   * соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; * знание проблемы; * оригинальность и самостоятельность; * логическое и последовательное изложение мыслей; * умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; * аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). По каждому критерию присваивается 1 балл.   Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:  6 баллов – отлично,  4-5 баллов – хорошо,  2-3 балла – удовлетворительно,  0-1 балл – неудовлетворительно. |  | 5 |
|  | 4 |
|  | 3 |
|  | 2 |

5.3. Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет в устной форме по темам курса | **Вопросы к зачету**  **по дисциплине «Управление качеством»**    1. Современная философия качества.    2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».    3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.    4. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?    5. Что такое «Мониторинг качества»?    6. Организационно-правовые основы [стандартизации](https://pandia.ru/text/category/standartizatciya/) в Российской Федерации.    7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.    8. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.    9. Система международных стандартов качества ISO-9001.    10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9001:2015 «СМК: Основные положения и словарь» |

* 1. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет в устной форме | Обучающийся  - знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;   * свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; * логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; * свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.   Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;  - глубоко и прочно усвоил программный материал и знает технологии коммуникации, основные этапы стратегического планирования коммуникаций, этапы планирования комплекса коммуникаций, методы формирования бюджета на коммуникации, основы переговорного процесса. |  | зачтено |
| Обучающийся:   * показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; * недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; * недостаточно логично построено изложение вопроса; * успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, * демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.   В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы. |  | зачтено |
| Обучающийся:   * показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; * не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; * справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы.   Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. |  | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.  - не владеет программным материалом и не знает технологий коммуникации, основных этапов стратегического планирования коммуникаций, этапов планирования комплекса коммуникаций. методов формирования бюджета на коммуникации, основ переговорного процесса. |  | Не зачтено |

5.7. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма контроля** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Текущий контроль: |  |  |
| Экспресс-опрос |  | 2 – 5 |
| Дискуссия |  | 2 – 5 |
| Эссе |  | 2 – 5 |
| Промежуточная аттестация (зачет) |  | Зачтено/не зачтено |
| **Итого за семестр** (дисциплину)  зачет |  |

* + - 1. Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **пятибалльная система** | |
| **Зачет** | **Экзамен** |
|  | Неудовлетворительно - не зачтено/отлично-зачтено |  |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - тренингов;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - применение электронного обучения;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.
      2. Проводятся отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, которая необходима для последующего выполнения практической работы

**8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются подходы, способствующие созданию без барьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
      6. Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.
      7. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.
      8. **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
      9. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| **119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1** | |
| Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Учебная аудитория № 1330 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплект учебной мебели, доска меловая, стол преподавательский, трибуна Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Переносной проектор + экран, ноутбук |
| Аудитория №1343:  - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;  - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

**10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Автор(ы)** | **Наименование издания** | **Вид издания (учебник, УП, МП и др.)** | **Издательство** | **Год**  **издания** | **Адрес сайта ЭБС**  **или электронного ресурса *(заполняется для изданий в электронном виде)*** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. | Управление качеством продукции | Учебник | Издательско-торговая корпорация «Дашков и К» | 2020 | http://znanium.com/catalog/product/358503 |  |
| 2 | Басовский Л.Е., Протасьев В.Б | Управление качеством | Учебник | ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М» | 2022 | <http://znanium.com/catalog/product/390077> |  |
| 3 | Михеева Е.Н.,  Сероштан М.В. | Управление качеством | Учебник | Издательско-торговая корпорация « Дашков и К » | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/148544 |  |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Комаров Н.М.,  Зворыкина Т.И., Максимов А.В. | Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники | Учебное пособие | «СОЛОН-Пресс» | 2013 | http://znanium.com/catalog/product/872107 |  |
| 2 | Елохов А.М. | Управление качеством | Учебное пособие | ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М» | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/939740 |  |
| 3 | Ржевская С.В. | Управление качеством: практикум | Учебное пособие | Издательская группа «Логос» | 2009 | http://znanium.com/catalog/product/469481 |  |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | |
| 1 | Ордынец А.А. | Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18 | 2018 |  |  |

**11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature»  http://www.springernature.com/gp/librarians  Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/  Платформа Nature: https://www.nature.com/  База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/  База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/  База данных zbMath: https://zbmath.org/  База данных Nano: http://nano.nature.com/ |

11.2. Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | V-Ray для 3Ds Max | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания**  **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |