

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. НАПРАВЛЕНИЕ 38.03.02

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве методических указаний для студентов Самарского университета, обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Составитель *А.Г. Лукин*

САМАРА
Издательство Самарского университета
2019

УДК 338(075)
ББК 65.29я7

Составитель *А.Г. Лукин*

Рецензент д-р ист. наук, проф., зав. кафедрой государственного
и муниципального управления С. А. М а р т ы ш к и н

Управление качеством. Направление 38.03.02: метод. указания / сост.
А.Г. Лукин. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 32 с.

Разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом. Включают методические рекомендации к выполнению основных форм аудиторной и самостоятельной работы по курсу, материалы для подготовки и проведения лекционных и практических занятий, средства контроля и самоконтроля знаний студентов.

Предназначены для студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (программа «Управление проектами»), а также могут быть использованы при организации учебного процесса на других экономических и управленческих направлениях уровня бакалавриата.

Подготовлены на кафедре общего и стратегического менеджмента.

УДК 338(075)
ББК 65.29я7

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика дисциплины и ее место в подготовке бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент (программа «Управление проектами»)	4
2. Содержание дисциплины. Формы и содержание текущего и промежуточного контроля	6
3. Планы практических занятий (семинаров) и задания к ним	15
4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов	18
5. Задания контрольных работ для студентов заочного обучения и методические указания к их выполнению	26
6. Рекомендуемая литература и ресурсы сети Интернет	29

1. Общая характеристика дисциплины и ее место в подготовке бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент (программа «Управление проектами»)

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» является частью подготовки студентов по направлению 38.03.02 Менеджмент (программа «Управление проектами»). *Целью* изучения дисциплины является формирование у студентов знаний и навыков, необходимых для выявления и использования резервов повышения эффективности деятельности организаций за счет повышения качества товаров и процессов, протекающих в организации.

Курс читается на основе значительного объема информации о динамике современного российского и зарубежного бизнеса.

Его изучение решает следующие важные задачи подготовки бакалавров:

- получение необходимых теоретических знаний для участия в разработке программ повышения качества деятельности организации, производства товаров (оказания услуг);
- формирование навыков планирования качества;
- получение навыков разработки и поддержания функционирования системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных системы менеджмента качества организации.

В результате освоения дисциплины «Инвестиционный менеджмент» бакалавр должен:

знать:

- историю развития и современные подходы к управлению качеством;

уметь:

- применять международные и отечественные стандарты управления качеством;

владеть:

- навыками разработки и поддержания функционирования системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных системы менеджмента качества организации.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование результата обучения
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

1.3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управление качеством» входит в вариативную часть образовательной программы.

Изучение дисциплины «Управление качеством» основывается на знаниях, полученных студентами в период предшествующего обучения по дисциплине «Управление изменениями», а также в ходе практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Понятия и усвоенные закономерности, приобретенные навыки и умения, способности, сформированные в курсе «Управление качеством», будут использованы в обязательных курсах «Инновационный менеджмент», «Инновации на рынке B2B», при написании курсовых и выпускной работ бакалавра.

Курс предполагает наличие у студентов знаний по экономическим и управленческим дисциплинам и базовым дисциплинам в объеме программы высшего профессионального образования.

Дисциплина изучается в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими дисциплинами.

2. Содержание дисциплины. Формы и содержание текущего и промежуточного контроля.

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Семестр - 7, вид отчетности – экзамен

Вид учебной работы	Объем часов/ зачетных единиц
Трудоемкость изучения дисциплины	144 / 4
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
<i>в том числе:</i>	
<i>лекции</i>	20
<i>практические занятия</i>	32
Контролируемая самостоятельная работа (КСР)	8
Самостоятельная работа студента (всего)	48
Контроль (экзамен)	36

2.2. Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Качество как фактор конкурентоспособности фирмы в рыночных условиях.

Конкуренция и ее виды. Основные приемы и методы конкурентной борьбы. Качество продукции (работ, услуг) как основа ценовых методов конкурентной борьбы. Конкурентоспособность фирмы и ее классификация.

Понятие качества. Факторы, влияющие на качество продукции (работ, услуг). Качество как фактор конкурентоспособности фирмы. Современные представления и подходы к обеспечению качества.

Тема 2. Система управления качеством фирмы.

Теоретические основы изучения системы управления качеством в организации. Качество как основа управления организацией. Кон-

цепция TQM в современных условиях. Инструменты TQM и их применение на предприятии

Система показателей управления качеством. Совершенствование процессов управления качеством на основе инструментов TQM.

Тема 3. Международная и национальная система стандартизации качества.

Понятие и сущность стандартизации. История развития стандартизации в Российской Федерации. ГОСТы как основа стандартизации качества в СССР. Международная и национальные системы стандартизации: их назначение и структура, принципы стандартизации.

Стандартизация качества – новое в управлении организациями. Стандарты ISO как основа современной системы требований к качеству в организациях любых форм собственности.

Современная система стандартизации качества в Российской Федерации. Уровни стандартизации. Влияние стандартов качества на управление фирмой.

Тема 4. Создание систем менеджмента качества.

Система менеджмента качества – понятие, основные элементы. Разработка системы менеджмента качества. Этапы организации системы менеджмента качества. Принципы организации системы менеджмента качества.

Требования стандартов ISO к организации системы менеджмента качества. Необходимость стандартизации созданной системы менеджмента качества на предприятии.

Тема 5. Оценка совершенства системы менеджмента качества.

Система требований международных стандартов ISO к оценке результативности созданных в организациях систем менеджмента качества. Оценка результативности системы менеджмента качества. Оценка удовлетворенности потребителей.

Аудит системы менеджмента качества. Анализ пригодности, адекватности, эффективности и результативности системы менеджмента качества с учетом политики и целей в области качества. Постоянное улучшение и совершенствование как главная цель существования системы менеджмента качества.

2.3. Текущий и промежуточный контроль

Текущий и промежуточный контроль результатов освоения дисциплины «Управление качеством» осуществляется по балльно-рейтинговой системе.

В ходе промежуточной аттестации перевод рейтинговых баллов обучающихся в систему оценки знаний («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») осуществляется следующим образом:

– оценка «отлично» выставляется обучающемуся, набравшему от *86 до 100 баллов*, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены;

– оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, набравшему от *71 до 85 баллов*, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции сформированы, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

– оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему от *60 до 70 баллов*, означающих, что теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые компетенции сформированы, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему *менее 60 баллов*, означающих, что теоретическое содержание курса освоено со значительными пробелами, носящими существенный характер, необходимые компетенции не сформированы. Существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Управление качеством», закрываемой семестровой аттестацией (экзамен), равна 100.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины «Управление качеством»:

1	Посещение занятий (1 балл за 1 полное занятие)	до 28 баллов
2	Контрольные мероприятия	до 32 балла
	<i>Тестирование</i>	<i>до 12 баллов</i>
	<i>Выступление на практическом занятии (дискуссии, диспуте, круглом столе, беседе и т.п.)</i>	<i>Активность на 1 за- нятии – до 2 баллов (всего до 24 баллов)</i>
3	Выполнение заданий по дисциплине в течение семестра	до 20 баллов
	<i>Реферат</i>	<i>до 10 баллов</i>
	<i>Эссе</i>	<i>до 10 баллов</i>
4	Выполнение дополнительных практико-ориентированных заданий	до 20 баллов дополнительно
	<i>Подготовка научной статьи</i>	<i>до 10 баллов</i>
	<i>Обзор научных статей</i>	<i>до 10 баллов</i>
	<i>Сдача экзамена</i>	<i>до 30 баллов</i>
	Итого:	100 баллов.

Примерные темы эссе

1. Оценка конкурентоспособности продукции.
2. Почему сегодня не очень популярно качество как средство получения долговременных конкурентных преимуществ?
3. Принципы Деминга как основа современных подходов к качеству.
4. Актуальны ли сегодня подходы к обеспечению качества советской экономики?

5. Этапы эволюции подходов к обеспечению качества.
6. Что такое инструменты в проектном планировании?
7. Что такое условия неопределенности?
8. Стоимость проекта и качество проекта – что важнее?
9. Концепция кайдзен.
10. Концепция Шесть Сигм.
11. Идеология «управления без жирка» как европейский подход к управлению качеством.
12. Суть Тотального управления качеством (TQM).
13. Показатели качества и их классификация.
14. Статистические методы управления качеством
15. Качество продукции – ключевой фактор безопасности жизни.
16. «7 простых методов управления качеством».
17. Вклад Генри Форда в управление качеством.
18. Коммуникации в управлении качеством.
19. Что позволяет диаграмма «Рыбья кость»?
20. Роль гистограмм в методах управления качеством.

Критерии оценки эссе

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка эссе составляет **10 баллов**:

- соответствие текста эссе заявленной теме (раскрытие темы) – **3 балла**;
- при анализе поставленной проблемы использованы понятия и концепции учебной дисциплины – **1 балл**;
- сформулирована авторская позиция по рассматриваемой проблеме – **3 балла**;
- основные положения и выводы аргументированы – **2 балла**;
- текст связный и грамотный – **1 балл**.

Примерные темы рефератов

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Международные стандарты ИСО серии 9000.
6. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.

7. Отечественные системы управления качеством.
8. Системы стандартизации.
9. Системы сертификации продукции.
10. Анализ брака и потерь.
11. Методология проверки системы качества предприятия.
12. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
13. Управление документацией системы качества.
14. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
15. Регистрация данных о качестве.
16. Качество – всемирное поле для соперничества.
17. Японский метод управления качеством.
18. Российский и международный подход к управлению качеством.
19. Методы административные и экономические к управлению качеством.
20. Развитие технологий и понятия качества.

Критерии оценки рефератов

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка реферата составляет **10 баллов**:

- выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы – **10 баллов**;

- основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы – **8 баллов**;

- имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фак-

тические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы – **5 баллов**;

- тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод – **3 балла**;

- тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы – **0 баллов**.

Пример тематики для обзора научных статей

- Направления совершенствования стандартизации в России.
- Направления совершенствования метрологии в России.
- Направления совершенствования сертификации в России.
- Стандарты и повседневная жизнь.
- Основные этапы разработки стандартов.
- Обязательная и добровольная сертификация.

Критерии оценки обзора научных статей

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка **10 баллов**:

- обзор соответствует заданной теме – **2 балла**;

- представлены основные достижения в описанной области – **1 балл**;

- представлены основные спорные вопросы – **1 балл**;

- исследуемая проблема описана с точки зрения разных наук – **1 балл**;

- в обзор включены собственные исследования – **1 балл**;

- в обзор включены классические источники и свежие данные – **1 балл**;

- обзор структурирован, логичен и критичен – **1 балл**;

- обзор содержит несколько разделов и выводов – **1 балл**;

- содержит схемы, рисунки, диаграммы – **1 балл**.

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.

2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.

3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.

4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.

5. Основные этапы развития систем управления качеством.

6. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.

7. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.

8. Деятельность международных и российских организаций по качеству

9. Факторы, влияющие на качество.

10. Сущность системного управления качеством.

11. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.

12. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.

13. Базовые принципы управления качеством.

14. Сущность процессного подхода в управлении качеством.

15. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.

16. Управление ресурсами при системном управлении качеством.

17. Улучшение качества продукции и процессов.

18. Организация разработки системы менеджмента качества.

19. Основные этапы создания системы менеджмента качества.

20. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.

21. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.

22. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.

23. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.

24. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.

25. Модели совершенствования деятельности предприятий.

26. Цели совершенствования качества процессов.
27. Основные средства управления качеством.
28. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
29. Метод развития функции качества.
30. Экспертные методы в управлении качеством.

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине, максимальная оценка за экзамен составляет **30 баллов**:

Оценка 5 баллов («отлично») – 30 баллов

Оценка 4 балла («хорошо») – 20 баллов

Оценка 3 балла («удовлетворительно») – 10 балла

Оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

30 баллов – обучающийся смог показать прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы из результатов анализа конкретных проблемных ситуаций;

20 баллов (традиционная оценка 4 балла («хорошо»)) – обучающийся смог показать прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты анализа конкретных проблемных ситуаций;

10 баллов (традиционная оценка 3 балла («удовлетворительно»)) – обучающийся смог показать знания основных положений фактического материала, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных программой, обучающийся знаком с рекомендованной справочной литературой;

0 баллов (традиционная оценка 2 балла («неудовлетворительно»)) – при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой.

3. Планы практических занятий (семинаров) и задания к ним

№	№ Раздела, темы	Тема	Кол-во часов	Образовательная технология
1	2.	Формирование системы показателей качества	*)	устный опрос, реферат
2	2.	Стандартизация продукции	*)	устный опрос
3	3.	Основные методы управления качеством	*)	устный опрос, эссе
4	4.	Принципы построения комплексных систем управления качеством	*)	устный опрос
5	4.	Система менеджмента качества	*)	устный опрос
6	5.	Оценка совершенства системы менеджмента качества	*)	устный опрос,
7	5.	Стандартизация системы менеджмента качества	*)	устный опрос, подготовка обзора научной литературы
		Итого:	*)	

*) Количество часов, отведенных на каждое занятие, определяется Рабочей Программой курса.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях

Занятие 1.

1. Группы показателей/критериев качества.
2. Модель классификации показателей качества Кано.
3. Примеры показателей качества: патентно-правовые показатели, эргономические показатели и критические показатели (безопасности).

4. Примеры показателей качества: Показатели качества назначения, надежности, технологичности.

5. Примеры показателей качества: экономические показатели, эстетические показатели, стандартизации и унификации.

6. Сравнение качества двух товаров. Шкалы измерения показателей.

Занятие 2.

1. Стандарт и стандартизация. Цели и задачи стандартизации. Три функции стандартизации.

2. Что такое «параметрический ряд» и «параметрический стандарт»? Параметрические показатели продукции и их роль в стандартизации.

3. Назначение и цель Закона РФ «Об обеспечении единства измерений». Система государственного метрологического контроля.

4. Основные положения Закона РФ «О техническом регулировании».

5. Что такое «параметрический ряд» и «параметрический стандарт»? Параметрические показатели продукции и их роль в стандартизации.

Занятие 3.

1. Стандарт и стандартизация. Цели и задачи стандартизации. Три функции стандартизации.

2. Что такое «параметрический ряд» и «параметрический стандарт»? Параметрические показатели продукции и их роль в стандартизации.

3. Назначение и цель Закона РФ «Об обеспечении единства измерений». Система государственного метрологического контроля.

4. Основные положения Закона РФ «О техническом регулировании».

Занятие 4.

1. ГОСТ Р ИСО 9004. «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности». Разделы и основные принципы.

2. ИСО 9001:2008. Структура системы менеджмента качества предприятия. Основные требования стандарта.

3. Концепция всеобщего (тотального) менеджмента качества (ТКМ). Основные принципы.

4. Методы реализации реинжиниринга.

Занятие 5.

1. Международные стандарты ISO, как основа организации системы менеджмента качества.
2. Семейства стандартов ISO и их содержание.
3. Что дает предприятию применение стандартов и сертификация ISO.
4. Структура системы менеджмента качества.
5. Организация системы менеджмента качества.
6. Процессы в системе менеджмента качества.
7. Документы и ресурсы системы менеджмента качества.

Занятие 6.

1. Международные стандарты ГОСТ ИСО 19011.
2. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
3. Основные принципы понятия и методы аудита.
4. Мотивация персонала на высокое качество труда. Оценка работы персонала и подразделений.
5. Система сбалансированных показателей Р. Каплана. Функция эффекта качества.

Занятие 7.

1. Значение международных стандартов на системы менеджмента качества (МС ИСО серии 9000) и на системы менеджмента качества окружающей среды (МС ИСО серии 14000).
2. Значение стандартизации в управлении компанией. Международные стандарты ИСО 14001, 14004. Основные элементы.
3. Системы управления окружающей средой. обязательные требования.
4. Раздел 6 ИСО 9001-2008 «Менеджмент ресурсов».
5. Раздел 7 ИСО 9001-2008 «Процессы жизненного цикла».
6. Раздел 8 ИСО 9001-2008 «Измерение, анализ и улучшение».
7. Предупреждающие и корректирующие мероприятия. Разработка руководства по качеству для выбранной компании.

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Виды, объемы и содержание самостоятельной работы студентов устанавливаются на основании учебных планов, а также программ учебной дисциплины.

Задачами самостоятельной работы являются:

- расширение и закрепление знаний и умений, приобретенных в процессе аудиторной работы;
- применение полученных знаний и умений для решения конкретных управленческих задач.

Работа студентов состоит в проработке обзорного лекционного материала, в изучении по рекомендации преподавателя литературным источникам программного материала, написании рефератов, подготовки к семинарским занятиям.

Работа преподавателя состоит в выделении отдельных тем программ или их частей для самостоятельного изучения студентами по учебникам и учебным пособиям, в разработке программы контроля самостоятельной работы студентов, в составлении графиков консультаций и т.п.

Во избежание перегрузки студентов учебными материалами, падающей, как правило, на конец семестра, ему необходимо с 1 недели семестра получить у преподавателя учебные задания на самостоятельную проработку отдельных тем или их частей, подготовку к семинарским занятиям.

Изучая дисциплины «Инвестиционный менеджмент», студент должен быть готов к следующим формам межсессионного (промежуточного) контроля:

- опросу в ходе семинарских занятий;
- тестированию;
- проверке конспектов;
- написанию рефератов и др.

4.1. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ Раздела, темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма контроля
1– 6	Самостоятельное изучение тем	*)	учет активности на занятиях
1 – 6	Подготовка к практическим занятиям	*)	устный опрос
2.	Формирование системы показателей качества	*)	собеседование по реферату
2.	Основные методы управления качеством	*)	собеседование по эссе
3-5.	Стандартизация системы менеджмента качества	*)	оценка обзора научной литературы
Итого		*)	

*) Количество часов, отведенных на каждое занятие, определяется Рабочей Программой курса.

4.2. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это авторский текст (объемом 2–3 страницы), прозаическое сочинение. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных

мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Работа должна быть последовательной, логичной, завершенной.

Эссе должно содержать:

- четкое изложение сути поставленной проблемы,
- самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины,
- выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть:

- анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме,
- анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей,
- подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями,
- подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Структура эссе.

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).
2. Введение – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, ответ на который будет найден в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитую аргументацию и анализ, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на

основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию или анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

4. Заключение – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение.

При написании эссе чрезвычайно важно правильно использовать эмпирические данные и другие источники. Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту — один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если автор так полагает, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением). Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом.

Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом, и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

Критерий	Требования к студенту
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме.
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям.

4.3. Методические указания по написанию реферата

Реферат – самостоятельная научно-исследовательская работа, в которой студент раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Право выбора темы реферата предоставляется самому студенту, но тема в любом случае должна быть согласована с преподавателем.

Этапы работы над рефератом

- выбор темы;
- подбор и изучение основных источников литературы (как правило, не менее 5 – 8);
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата;
- публичное выступление с результатами исследования.

Содержание реферата

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полнота цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Компоненты содержания реферата

Титульный лист.

– План-оглавление (в нем последовательно излагаются название пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

– Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется ее значимость и актуальность, указывается цель и задачи реферата, дается анализ использованной литературы).

– Основная часть (каждый раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из её сторон, логически является про-

должением предыдущего, даются все определения понятий, теоретические рассуждения, исследования автора или его изучение проблемы).

– Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата).

– Список литературы (в соответствии со стандартами).

Требования к оформлению реферата

– Работа оформляется на белой бумаге (формат А–4) на одной стороне листа.

– На титульном листе указывается Ф.И.О. автора, название вуза, тема реферата, Ф.И.О. научного руководителя.

– Обязательно в реферате должны быть ссылки на используемую литературу.

– Приложения: чертежи, рисунки, графики оформляются черной пастой. Они не входят в общий объем работы

– Объем работы: 8 – 15 листов текста (кегель 14, междустрочный интервал 1,5 строки), список используемых в реферате источников – не менее 5 – 8.

4.4. Методические указания по подготовке обзора научной литературы

Литературный обзор является обязательной составляющей любой научной работы. В нем анализируются существующие в настоящий момент точки зрения на вопрос, который поднимается исследователем. Задача автора – не только глубоко проникнуть в научную проблему, но и быстро искать и анализировать информацию, проводить критическое обобщение материала из разных источников с учетом их важности и новизны, а также излагать сложные и объемные темы сравнительно простым языком.

Для успешной подготовки обзора научной литературы необходимо определиться с темой. Её можно выбрать из предлагаемого списка, но можно и сформулировать свою. Главное, что бы она отвечала заданному направлению обсуждения на практическом занятии, была интересна лично для анта, по возможности была «горячей», т.е. вызывающей интерес у слушателей и отражала четко обозначенную проблему.

Необходимо изучить максимально возможное количество литературы по теме, о которой собираетесь писать научную работу. Для

этого лучше всего посетить библиотеку и воспользоваться оригинальными изданиями. Не надо делать опору только на электронные книги. Они могут сканироваться без обязательных иллюстраций, схем и графиков.

По мере изучения каждого источника предпочтительнее составить небольшой конспект, в котором будет изложено основное содержание прочитанной книги. Для этого можно завести специальную тетрадь, в которую по ходу изучения литературы, необходимо выписывать цитаты и необходимые для работы тезисы.

Для написания обзора лучше всего использовать хронологический принцип и строить ознакомление с историей вопроса в хронологическом порядке. Описывать, какие существовали взгляды на изучаемую проблему, как они эволюционировали. Необходимо назвать основных представителей научной мысли, которые работали над этим вопросом, чего они добились в своих исследованиях, рассуждениях, кратко описать научные задачи, которые ставили перед собой исследователи, насколько им удалось или не удалось достигнуть желаемых результатов.

Доклад с обзором научной литературы не должен превышать 10 минут. Как правило, структура доклада состоит из 3-х разделов.

1-й раздел – обзор общих понятий и проблем исследований по выбранной теме, в который необходимо включить:

- наиболее актуальные, с точки зрения мировой науки, проблемы и задачи независимо от того, исследуются ли они в России, и описать важнейшие результаты;
- охарактеризовать степень влияния российских ученых на решение указанных выше проблем (определяющее, значительное, заметное, несущественное, отсутствует).

2-й раздел – наличие научных школ в данном направлении, где необходимо отразить:

- научные источники по принадлежности к научным школам;
- описать основные характеристики выявленных научных школ;
- назвать лидеров научных школ и их публикации;
- описать важнейшие достижения указанных научных школ.

3-й раздел – важнейшие научные результаты, описанные в научных публикациях, в котором необходимо:

- оценить важнейшие научные результаты по данному направлению
- указать основные методологические достижения.

5. Задания контрольных работ для студентов заочного обучения и методические указания к их выполнению

Контрольная работа является завершающим этапом изучения дисциплины «Управление качеством» и имеет целью закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных при изучении курса.

Выполнение контрольной работы имеет целью:

- углубить и закрепить теоретический материал;
- развивать умение общаться и критически оценивать теоретические положения;
- формировать собственную точку зрения по современным проблемам корпоративных финансов
- стимулировать необходимые для практической деятельности навыки самостоятельной аналитической и исследовательской работы.

Написание контрольной работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор темы контрольной работы.
2. Подбор и изучение необходимой литературы.
3. Составление плана работы.
4. Написание и оформление текста работы (в соответствии с правилами оформления письменных работ).

Тема контрольной работы выбирается студентами самостоятельно в соответствии с индивидуальными интересами и предлагаемой тематикой. Студент может предложить тему контрольной работы, однако предложенная тема должна быть согласованной с руководителем. В одной группе темы не должны повторяться.

При выборе темы необходимо учитывать научный и практический интерес студента, опыт работы, контрольные и курсовые работы по смежным дисциплинам.

Студент самостоятельно подбирает литературу. Основными этапами изучения литературы являются:

- общее знакомство по структуре и содержанию с целью составления плана контрольной работы;
- углублённое изучение литературы по основным направлениям плана работы.

Выбранная литература должна отражать не только теоретическую сторону проблемы, но и фактическую. Целесообразно пользоваться литературой изданной за последние 5 лет.

При изучении литературы следует начать с учебников и нормативных актов, затем перейти к монографиям и статьям в периодической печати.

Главным результатом углублённого изучения литературы является систематизация материала, отражение различных точек зрения, формирование собственного суждения. При использовании статистического материала следует ссылаться на источник.

План контрольной работы определяет её основное содержание, обеспечивает логику в изложении.

Примерный план курсовой работы:

Введение (актуальные темы, цель и задачи контрольной работы, объект исследования) – 2 стр.

Научно теоретические аспекты выбранной проблемы (3 – 4 стр.)

Методические подходы к решению проблемы (3 – 4 стр.)

Заключение (2 стр. – общие выводы по работе).

Список использованных источников (не менее 10 источников).

Приложения.

Составленный план должен быть согласован с руководителем.

Контрольная работа выполняется в соответствии с утверждённым планом. Основные положения работы должны быть аргументированы статистической информацией; международным опытом, сложившимися тенденциями и практикой.

Все разделы контрольной работы должны быть связаны между собой единой логикой. Общий объём должен составлять 10–12 страниц машинописного текста (формат А4, 14 шрифт, 1,5 интервала). Работа выполняется в соответствии с методическими рекомендациями по оформлению письменных работ.

Приложения не входят в объём работы.

Контрольная работа должна быть пронумерована, подписана автором с указанием даты завершения.

**Темы контрольных работ
по дисциплине «Управление качеством»
для студентов заочной формы обучения**

1. Экономические проблемы качества.
2. Конкурентоспособность и качество.

3. Отечественный опыт управления качеством продукции.
4. Зарубежный опыт управления качеством.
5. Статистические методы управления качеством.
6. Разработка систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
7. Международная стандартизация.
8. Метрология в управлении качеством.
9. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.
10. Сертификация систем качества и производства.
11. Теоретические основы и перспективы направления стандартизации.
12. Сертификация продукции и услуг.
13. Экономическая эффективность стандартизации.
14. Показатели и методы оценки уровня качества продукции.
15. Анализ и учет затрат на качество продукции.
16. Планирование и стимулирование качества продукции.
17. Организация и виды технического контроля качества.
18. Анализ результатов наблюдений за качеством продукции в процессе производства и потребления.
19. Внедрение систем качества в промышленности Германии.
20. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.
21. Управление качеством продукции в США и Японии.
22. Управление качеством продукции в Европейских странах.
23. Основные методы управления качеством.
24. Качество, как объект управления.
25. Значение повышения качества.
26. Значение стандартизации.
27. Надежность и ее показатели.
28. Контроль качества.
29. Сертификация продукции и систем качества.
30. Международная практика сертификации.
31. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
32. Анализ затрат на качество продукции.
33. Качество и конкурентоспособность продукции.

6. Рекомендуемая литература и ресурсы сети Интернет

6.1. Основная литература

1. *Горбашко, Е. А.* Управление качеством: учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 352 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541.

2. *Тебекин, А. В.* Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 410 с. – (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03736-4. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.

6.2. Дополнительная литература

1. *Васин, С. Г.* Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / С. Г. Васин. – М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 404 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B.

2. *Зекунов, А. Г.* Управление качеством: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / А. Г. Зекунов. – М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 475 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/359EC155-786D-48D5-BF90-0FE6EDC39611.

3. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 206 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A.

4. *Тебекин, А. В.* Управление качеством: учеб. пособие для прикладного бакалавриата [Электронный ресурс] / А. В. Тебекин, П. А. Тебекин. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 223 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/EB76F7BD-D468-4367-B8FE-0C518616ECD5.

5. Управление качеством. Практикум: учеб. пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко. – 2-е изд., испр. – М.: Изд-во Юрайт,

2018. – 323 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F.

6.3. Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Адрес	Тип доступа
1	Портал правовой информации «КонсультантПлюс»	http://www.consultant.ru	Открытый ресурс
2	Портал «Корпоративный менеджмент» - Собрание справочной, методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и оценке	http://www.cfin.ru/	Открытый ресурс
3	Национальная электронная библиотека российского индекса научного цитирования НЭБ «E-library»	http://e-library.ru	Открытый ресурс
4	Словари и энциклопедии онлайн	http://dic.academic.ru/	Открытый ресурс

6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Адрес сайта	Тип дополнительного информационного ресурса
1	<p align="center">ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru</p>	<p align="center">Договор с 01.01.2013 г. – 31.12.2013 г. Договор с 05.05.2014 г. – 31.05.2015 г. Договор с 01.09.2015 г. – 31.10.2016 г. Договор с 06.10.2016 г. – 31.10.2017 г.</p>
2	<p align="center">Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru»</p>	<p align="center">Договор с 23.09.2016 г. – 30.09.2017 г. Договор с 01.11.2016 г. – 30.11.2017 г. Договор с 21.06.2017 г. – 30.06.2018 г.</p>
3	<p align="center">SciValElsevier</p>	<p align="center">Профессиональная база данных, Договор № 1-12394318889 от 01.12.2016</p>

Методические материалы

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.
НАПРАВЛЕНИЕ 38.03.02**

Методические указания

Составитель *Лукин Андрей Геннадьевич*

Редактор И.П. Ведмидская
Компьютерная вёрстка И.П. Ведмидской

Подписано в печать 07.06.2019. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 2,0.

Тираж 25 экз. Заказ . Арт. 40(P1M)/2019.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С. П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086 САМАРА, МОСКОВСКОЕ ШОССЕ, 34.

Изд-во Самарского университета.
443086 Самара, Московское шоссе, 34.