

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Аксенов Сергей Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.08.2017 09:15
Идентификатор ключа:
159e22ec4edaa8a694913d5c08c0b6671130587da9e1acf8453431af5ad101e

Министерство образования и науки Российской Федерации
автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Региональный федеральный экономический институт»
Кафедра менеджмента



Утверждаю
Декан экономического факультета
Ю.И. Петренко
«11» декабря 2015 г.

Рабочая программа дисциплины

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**
Профиль **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Квалификация **Бакалавр**

Факультет **экономический**
Очная и заочная формы обучения



Курс 2015

Рецензенты:

Бессонова Елена Анатольевна, доктор экономических наук, профессор кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудита

Черкашина Юлия Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры маркетинга.


Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.11.2 «Управление качеством» [Текст] / сост. Мордовин А.В.; Региональный финансово-экономический институт. – Курск, 2015. – 40 с.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015 г., № 1327, с учетом профиля «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

« 11 » декабря 2015 г.

Составитель:



А.В. Мордовин, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента.

© А. В. Мордовин, 2015

© Региональный финансово-экономический институт, 2015

**Лист согласования рабочей программы
дисциплины «Управление качеством»**

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Профиль Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Квалификация Бакалавр

Факультет экономический
Очная и заочная формы обучения

2015/2016 учебный год

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 4 от «11» декабря 2015 г.

И.о. зав. кафедрой Паршина А.П. Паршина

Составитель: Мордовин А.В. Мордовин

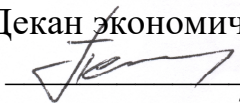
Согласовано:

Начальник УМУ
Кунина Ю.В. Кунина, « 11 » декабря 2015 г.

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Новикова О.Н. Новикова, « 11 » декабря 2015 г.

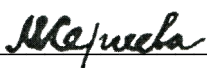
Председатель методической комиссии по профилю
Абушенкова М. В. Абушенкова, « 11 » декабря 2015 г.

**Изменения в рабочей программе
Дисциплины «Управление качеством»
на 2016 – 2017 уч. год**

Утверждаю
Декан экономического факультета
 Ю.И. Петренко
«29» августа 2016 г.

Рабочая программа утверждена без изменений.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

Зав. кафедрой  М.Г. Сергеева

Согласовано:

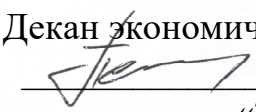
Начальник УМУ

 Ю.В. Кунина, «29» августа 2016 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 М.В. Абушенкова, «29» августа 2016 г.

**Изменения в рабочей программе
дисциплины «Управление качеством»
на 2017 – 2018 уч. год**

Утверждаю
Декан экономического факультета
 Ю.И. Петренко
«28» августа 2017 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) внесены изменения в перечень вопросов к экзамену

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

Зав. кафедрой  М.Г. Сергеева

Согласовано:

Начальник УМУ

 Ю.В. Кунина, «28» августа 2017 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 М.В. Абушенкова, «28» августа 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
1. Цель и задачи изучения дисциплины	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	6
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	13
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.	16
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	17
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	19
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	39
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	40

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является изучение сущности управления качеством на предприятии, освоение и внедрение методов оценки качества на основе требований современной нормативно-правовой базы и международных стандартов качества.

Задачи изучения дисциплины:

- разработка стратегии организации;
- прогнозирование сбытовых параметров фирмы;
- оценка конкурентоспособности;
- отбор параметров качества при создании продуктов;
- отбор технологии создания продуктов;
- определение политики ценообразования;
- оптимизация системы товародвижения;
- повышение эффективности работы с персоналом.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих *компетенций*:

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);
- способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы (ОПК-3);
- способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4);
- способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов (ПК-1);
- способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов (ПК-2);
- способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);

- способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7);
- способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта (ПК-9);
- способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-11);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия и процедуры управления качеством на предприятии (З-1);
- положения международных стандартов по качеству семейства ИСО 9000 (З-2);
- основы процессного подхода в менеджменте качества (З-3);
- основные положения квалиметрии качества, сертификации, последовательность разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии (З-4);

Уметь:

- определять цели по качеству на предприятии (У-1);
- формировать процессы качества (У-2);
- управлять процессами качества на предприятии (У-3);

Владеть:

- навыками аргументированного изложения собственной точки зрения по управлению качеством (В-1);
- навыками анализа информации в сфере разработки и внедрения систем качества на предприятии (В-2);
- методами управления процессами качества (В-3);
- методами контроля качества продукции и процессов на предприятии (В-4).

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП ВО.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Управление качеством», относятся знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин: «Эконометрика», «Бухгалтерский учет и анализ», «Бухгалтерский финансовый учет», «Компьютерные технологии в бизнесе», «Управление документами».

Компетенции, освоенные в ходе изучения дисциплины, потребуются в ходе прохождения практики.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Схема распределения учебного времени по видам учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины при очной форме обучения – 4 зачетные единицы (144 академических часа)

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 4 зачетные единицы (144 академических часа)

Схема распределения учебного времени по семестрам

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час		
	7 сем.	8 сем.	Всего
Общая трудоемкость	18	126	144
Аудиторная работа	18	36	54
в том числе:			
лекции	10	18	28
практические занятия	8	18	26
Самостоятельная работа	-	54	54
Промежуточная аттестация (экзамен)		36	36

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Трудоемкость, час	
	4 курс	Всего
Общая трудоемкость	144	144
Аудиторная работа	8	8
в том числе:		
лекции	4	4
практические занятия	4	4
Самостоятельная работа	127	127
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9

Тематический план

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная атте- стация (экзамен)
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
7 семестр							
1	Сущность качества и управления им.	6	6	4	2		
2	Оценка и измерение качества.	4	4	2	2		
3	Системы управления качеством.	4	4	2	2		
4	Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	4	4	2	2		
	Итого за семестр	18	18	10	8		
8 семестр							
1	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	30	12	6	6	18	
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества.	30	12	6	6	18	
3	Экономика управления качеством.	30	12	6	6	18	
	Промежуточная аттестация (экзамен)	36					36
	Итого за семестр	126	36	18	18	54	36
	Итого	144	54	28	26	54	36

Заочная форма обучения
5 курс

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоем кость, час	В том числе аудитор- ных			Само- стоя- тель- ная ра- бота	Про- межу- точная атте- стация (экза- мен)
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
1	Сущность качества и управления им.	18				18	
2	Оценка и измерение качества.	18				18	
3	Системы управления качеством.	22	4	2	2	18	
4	Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	19	4	2	2	15	
5	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	18				18	
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества.	20				20	
7	Экономика управления качеством.	20				20	
	Промежуточная аттестация (экзамен)	9					9
	Итого	144	8	4	4	127	9

Структура и содержание дисциплины

Тема 1. Сущность качества и управления им

Качество как объект управления.

Качество и конкурентоспособность.

Многоаспектность качества.

Риски организации, связанные с качеством продуктов труда. Японские подходы к качеству. Административный и экономический подходы к управлению качеством. Эволюция технологий и понятия качества. Новая политика 100%-го качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 4, 5, 10, 11, 13, 14, 18.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-3; ПК-5; ПК-11.

Образовательные результаты: З-1; У-1; В-1.

Тема 2. Оценка и измерение качества

Основные понятия квалиметрии.

Десять основных направлений совершенствования деятельности. Заинтересованность высшего руководства. Участие служащих и рабочих. Вовлечение поставщиков. Обеспечение качества функционирования систем управления.

Создание системы поощрения и признания заслуг.

Методология оценки уровня качества.

Показатели качества продуктов труда.

Деятельность высшего руководства. Роль высшего руководства. Стандарт деятельности. Политика в области качества. Основные принципы деятельности.

Формирование стратегии, тактики и краткосрочное планирование.

Измерение качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 4, 5, 12, 17, 19, 21.

Интернет-ресурс: 4, 5, 6, 7, 8, 11

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1; В-2, В-4.

Тема 3. Системы управления качеством

Развитие системного подхода к управлению качеством.

Концепция управления качеством.

Функции TQM.

Планирование качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 15, 18, 20.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 7, 8, 10.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-11.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4; У-2, У-3; В-1, В-2, В-3.

Тема 4. Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством

Классификация методов управления качеством.

Социально- психологические аспекты менеджмента качества. Сравнение культур организаций.

Статистические методы управления качеством.

Контроль качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 2,4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 18.

Интернет-ресурс: 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3; У-2, У-3; В-3.

Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Методы определения показателей. Методы измерения показателей качества. Методы сравнения. Экспертные методы. Влияние на результаты экспертизы состава экспертов. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. Аналитический метод определения весовых показателей. Потребительский и производственный допуски.

Выборочный приемочный контроль и качество. Приемочный контроль. Качество измерений.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 3, 4, 5, 11, 13, 16, 19.

Интернет-ресурс: 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1; В-2, В-4.

Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Основы технического регулирования. Стандартизация требований к объектам и системам качества.

Принцип 1 — ориентация на потребителя.

Принцип 2 — лидерство руководителя.

Принцип 3 — вовлечение работников.

Принцип 4 — процессный подход.

Принцип 5 — системный подход к менеджменту.

Принцип 6 — постоянное улучшение.

Принцип 7 — принятие решений, основанное на фактах.

Принцип 8 — взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Сертификация.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 4, 5, 11, 13, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 7, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-11.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-3; У-3; В-3, В-4.

Тема 7. Экономика управления качеством

Основные категории экономики управления.

Регулирование затрат на управление качеством. Метод калькуляции внутренних и внешних затрат на качество.

Экономическая эффективность управления.

Оптимизация уровня качества продукта труда.

Основная литература – 1, 2

Дополнительная литература – 1, 2, 5, 8, 11, 13, 15, 19, 21.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 7, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.

Образовательные результаты: З-4; У-1, У-3; В-1, В-3.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Тема 1. Сущность качества и управления им

Содержание самостоятельной работы: Качество как объект управления. Качество и конкурентоспособность. Многоаспектность качества. Риски организации, связанные с качеством продуктов труда. Японские подходы к качеству. Административный и экономический подходы к управлению качеством. Эволюция технологий и понятия качества. Новая политика 100%-го качества. Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 4, 5, 10, 11, 13, 14, 18.

Интернет-ресурс: 1, 3, 7, 8, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-3, ПК-5, ПК-11.

Образовательные результаты: З-1; У-1; В-1.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, доклад.

Тема 2. Оценка и измерение качества

Содержание самостоятельной работы: Основные понятия квалиметрии. Десять основных направлений совершенствования деятельности. Заинтересованность высшего руководства. Участие служащих и рабочих. Вовлечение поставщиков. Обеспечение качества функционирования систем управления. Создание системы поощрения и признания заслуг. Методология оценки уровня качества. Показатели качества продуктов труда. Деятельность высшего руководства. Роль высшего руководства. Стандарт деятельности. Политика в области качества. Основные принципы деятельности. Формирование стратегии, тактики и краткосрочное планирование. Измерение качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 4, 5, 12, 17, 19.

Интернет-ресурс: 4, 5, 6, 7, 8, 11

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-9.

Образовательные результаты: З-1, З-2; У-1; В-2, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: презентация.

Тема 3. Системы управления качеством

Содержание самостоятельной работы: Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством. Функции TQM. Планирование качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 15, 18.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 7, 8, 10.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-11.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4; У-2, У-3; В-1, В-2, В-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: доклад.

Тема 4. Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством

Содержание самостоятельной работы: Классификация методов управления качеством. Социально- психологические аспекты менеджмента качества. Сравнение культур организаций. Статистические методы управления качеством. Контроль качества.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 2,4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 18.

Интернет-ресурс: 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-1, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-3; У-2, У-3; В-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: реферат, коллоквиум.

Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Содержание самостоятельной работы: Методы определения показателей. Методы измерения показателей качества. Методы сравнения. Экспертные методы. Влияние на результаты экспертизы состава экспертов. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. Аналитический метод определения весовых показателей. Потребительский и производственный допуски. Выборочный приемочный контроль и качество. Приемочный контроль. Качество измерений.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 3, 4, 5, 11, 13, 16.

Интернет-ресурс: 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1; В-2, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование; доклад.

Тема 6. Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Содержание самостоятельной работы: Основы технического регулирования. Стандартизация требований к объектам и системам качества. Принцип 1 — ориентация на потребителя. Принцип 2 — лидерство руководителя. Принцип 3 — вовлечение работников. Принцип 4 — процессный подход. Принцип 5 — системный подход к менеджменту. Принцип 6 — постоянное улучшение. Принцип 7 — принятие решений, основанное на фактах. Принцип 8 — взаимовыгодные отношения с поставщиками. Сертификация.

Основная литература – 1, 2.

Дополнительная литература – 1, 2, 4, 5, 11, 13, 19.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 7, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-11.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-3; У-3; В-3, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, доклад.

Тема 7. Экономика управления качеством

Содержание самостоятельной работы: Основные категории экономики управления. Регулирование затрат на управление качеством. Метод калькуляции внутренних и внешних затрат на качество. Экономическая эффективность управления. Оптимизация уровня качества продукта труда.

Основная литература – 1, 2

Дополнительная литература – 1, 2, 5, 8, 11, 13, 15, 19.

Интернет-ресурс: 1, 4, 5, 6, 7, 9, 11.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-9.

Образовательные результаты: З-4; У-1, У-3; В-1, В-3.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: реферат, собеседование.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

См. Приложение №1 к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Тебекин, А.В. Управление качеством: учебник для бакалавров. / А.В. Тебекин. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.rfei.ru>. - М.: Издательство Юрайт, 2011. - 371 с.
2. Управление качеством: учебник. Региональный финансово-экономический инс-т. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.rfei.ru>. — Курск, 2015. — 198 с.

Дополнительная литература

1. «О техническом регулировании». Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 28.11.2015) // СПС «Консультант Плюс».
2. «ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества» (введен в действие приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст с 1 января 2013 года // СПС «Консультант Плюс».
3. Абакумова О. Г. Управление качеством. Изд-во «А-Приор», 2011. – 128 с.
4. Агарков А.П. Управление качеством. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 228 с.
5. Даниляк В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью. Логос, 2011. – 336 с.
6. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие. – М.: КноРус, 2010. – 232 с.
7. Ильин В.В. Система управления качеством: Российский опыт. Изд-во «Вектор», 2007. – 224 с.
8. Квалиметрия в машиностроении / Феофанов А.Н., Хвастунов Р.М., Корнеева В.М. [и др.]. – М.: Экзамен, 2009. – 288 с.
9. Клячкин В.Н. Статистические методы в управлении качеством. Компьютерные технологии. – М.: Финансы и статистика, Инфра-М, 2009. – 304 с.
10. Кузнецова, Н.В. Управление качеством: Учебное пособие / Н.В. Кузнецова; Российская академия наук. - М.: Флинта: МПСИ, 2009. - 360 с.
11. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.
12. Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества. – СПб.: Питер, 2012. – 272 с.
13. Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества. - Изд-во «ТетраСистемс», 2010. – 176 с.
14. Овчинников В.В. Менеджмент качества. - Институт экономических

- стратегий, 2010. – 136 с.
15. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. – М.: Дело и сервис (ДиС), 2009. – 304 с.
 16. Соколова О. Н. Инновационный менеджмент. – М.: КноРус, 2011. – 200 с.
 17. Тебекин А. В., Касаев Б. С. Менеджмент организации. – М.: КноРус, 2011. – 432 с.
 18. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ось-89, 2009. – 384 с.
 19. Шокина Л. И. Оценка качества менеджмента компаний: учеб. пособие / Л. И. Шокина; под ред. М. А. Федотовой; Финансовая акад. при Правительстве Рос. Федерации. - М.: КноРус, 2009. - 344 с.
 20. Эрик Алленбо: 5 стратегий великих компаний. – М.: Росмэн, 2005. – 253 с.
 21. Яблонский О.П. Основы стандартизации, метрологии, сертификации. Учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 475 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>

2. Федеральный портал «Российское образование»

<http://www.edu.ru/>

3. Российская Государственная Библиотека

<http://www.rsl.ru/>

4. Онлайновая научная инфраструктура

<http://www.socionet.ru/>

5. Образовательно-справочный сайт по экономике

<http://economicus.ru/>

6. Бизнес-словарь

<http://www.businessvoc.ru/>

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам

<http://window.edu.ru/>

8. Управление 3000

<http://bizoffice.ru/>

9. «Технология успеха» – виртуальный бизнес-журнал

<http://www.pplus.ru/>

10. Портал по проблемам управления

<http://www.e-executive.ru/>

11. Агентство консультаций и деловой информации

<http://www.akdi.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих бакалавру оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на самостоятельное изучение дисциплины. В рабочих программах дисциплин размещается примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

Для более глубокого усвоения студентом предмета, понимания основных проблем государственного и муниципального управления можно порекомендовать следующее:

- работа с учебниками и специальной литературой, изучение публикаций в научных журналах (например, «Проблемы теории и практики управления», «Менеджмент в России и за рубежом», «HR - Human Resources», «Эксперт», «БОСС», «ЭКО», «Секрет фирмы», «Вопросы экономики», «Деловые вести», «Коммерсант», «Экономист», «Вопросы управления предприятием», «Новый менеджмент», «Власть» и др.);
- при работе с литературой следует вести запись основных положений (конспектировать отдельные разделы, выписывать новые термины и раскрывать их содержание);
- необходимо проработать ряд литературных источников и, прежде всего учебные пособия, в которых наиболее полно отражены и систематизированы узловые вопросы курса.

Изучение дисциплины должно завершиться овладением необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками. Этот результат может быть достигнут только после весьма значительных усилий. При этом важными окажутся не только старание и способности, но и хорошо продуманная организация труда студента. В первую очередь это правильная организация времени. При изучении дисциплины наименьшие затраты времени обеспечит следующая последовательность действий. Прежде всего, необходимо своевременно, то есть после сдачи экзаменов и зачетов за предшествующий семестр, выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения

приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важнейшей частью работы студента-менеджера является изучение существующей практики государственного и муниципального управления. Учебник, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, как правило, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Вузовское образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы, посвященные проблемам управления в целом и государственному и муниципальному управлению в частности.

Работу по конспектированию следует выполнять, предварительно изучив планы практических занятий и темы контрольных работ. В этом случае ничего не будет упущено и студенту не придется конспектировать источник повторно, тратя на это драгоценное время. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит студенту своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и пересдачу предмета.

Рекомендации по работе на лекционном занятии

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции бакалавр должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Рекомендации для самостоятельной работы

Самостоятельная работа бакалавров – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы бакалавра – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы бакалавров по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине. Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответствен-

ности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Одной из форм текущего контроля знаний студентов является контрольная работа. Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Выполняя контрольную работу, необходимо внимательно ознакомиться с условиями заданий и написать развернутый и аргументированный ссылкой на нормативные акты и литературу ответ. При написании контрольной работы необходимо проанализировать научную и учебную специальную литературу, действующие нормативно-правовые акты, публикации в периодической печати, судебную практику, статистические данные. В процессе выполнения работы необходимо подтверждать свои выводы цифровыми примерами, представленными в виде таблиц, диаграмм, графиков, а также примерами судебной практики. Как правило, контрольные работы проводятся на семинарском занятии.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-экзамена, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний бакалавров.

При подготовке к практикуму/лабораторной работе бакалаврам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по каждой учебной дисциплине.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Семинарское занятие представляет собой такую форму обучения в учреждениях высшего образования, которая предоставляет студентам возможности для обсуждения теоретических знаний с целью определения их практического применения, в том числе средствами моделирования профессиональной деятельности. Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности бакалавров по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине бакалавр

выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем. Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

Семинарское занятие не сводится к закреплению или копированию знаний, полученных на лекции. Его задачи значительно шире, сложнее и интереснее. Семинарское занятие одновременно реализует учебное, коммуникативное и профессиональное предназначение. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит бакалавру в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдет так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

При подготовке к семинару бакалавры имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем бакалавры вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Следует иметь в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару. Для получения более глубоких знаний бакалаврам рекомендуется изучать дополнительную литературу. Следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью. В ходе работы студент должен применить приобретенные знания при обобщении теоретиче-

ского и практического материала, продемонстрировать навыки грамотного изложения своих мыслей с использованием общеправовой и отраслевой терминологии.

Семинар (практическое занятие) предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения бакалавров. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим бакалаврами. В целях контроля подготовленности бакалавров и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

В ходе практических занятий бакалавры под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия; 2) письменные ответы на вопросы преподавателя; 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя; 4) заслушивание и обсуждение контрольной работы; 5) решение задач.

При работе необходимо не только привлечь наиболее широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним, привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается автор и почему.

Рекомендации по работе с литературой

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть подготовки к семинарскому занятию, написанию эссе, реферата, доклада и т.п. Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Работа с литературой, как правило, сопровождается записями в следующих формах:

- конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью конспектирования является выявление логики, схемы доказательств, основных выводов произведения;
- план – краткая форма записи прочитанного, перечень вопросов, рассматриваемых в книге, статье, составление плана раскрывает логику произведения, способствует ориентации в его содержании;
- выписки – либо цитаты из произведения, либо дословное изложение мест из источника, способствуют более глубокому пониманию читаемого текста;
- тезисы – сжатое изложение основных мыслей и положений прочитанного материала;
- аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы, составляется после полного прочтения и осмысливания работы;
- резюме – краткая оценка прочитанного произведения, отражает наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом.

Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнееособицей, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

Рекомендации к написанию реферата

Использование реферата в качестве промежуточного или итогового отчета студента о самостоятельном изучении какой-либо темы учебного курса предполагает, прежде всего, установление целей и задач данной работы, а также его функциональной нагрузки в процессе обучения.

Реферат – это композиционно-организованное, обобщенное изложение содержания источника информации (в учебной ситуации – статей, монографий, материалов конференции, официальных документов и др., но не учебника по данной дисциплине). Тема реферата может быть предложена

преподавателем или выбрана студентом из рабочей программы соответствующей дисциплины.

Возможно, после консультации с преподавателем, обоснование и формулирование собственной темы.

Тема реферата должна отражать проблему, которая достаточно хорошо исследована в науке. Как правило, внутри такой проблемы выбирается для анализа какой-либо единичный аспект.

Тематика может носить различный характер:

- межпредметный,
- внутрипредметный,
- интегративный,
- быть в рамках программы дисциплины или расширять ее содержание (рассмотрение истории проблемы, новых теорий, новых аспектов проблемы).

Целью реферата является изложение какого-либо вопроса на основе обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких первоисточников. Другими словами, реферат отвечает на вопрос «какая информация содержится в первоисточнике, что излагается в нем?».

Принимая во внимание, что реферат – одна из форм интерпретации исходного текста одного или нескольких первоисточников, следует сформулировать задачу, стоящую перед студентами: создать новый текст на основе имеющихся текстов, т.е. текст о тексте. Новизна в данном случае подразумевает собственную систематизацию материала при сопоставлении различных точек зрения авторов и изложении наиболее существенных положений и выводов реферируемых источников.

1. Требования к рефератам.

Прежде всего, следует помнить, что реферат не должен отражать субъективных взглядов референта (студента) на излагаемый вопрос, а также давать оценку тексту.

Основными требованиями к реферату считаются:

1. информативность и полнота изложения основных идей первоисточника;
2. точность изложения взглядов автора – неискаженное фиксирование всех положений первичного текста,
3. объективность – реферат должен раскрывать концепции первоисточников с точки зрения их авторов;
4. изложение всего существенного – «чтобы уметь схватить новое и существенное в сочинениях» (М.В. Ломоносов);
5. изложение в логической последовательности в соответствии с обозначенной темой и составленным планом;
6. соблюдение единого стиля – использование литературного языка в его научно-стилевой разновидности;
7. корректность в характеристике авторского изложения материала.

2. Виды рефератов.

По характеру воспроизведения информации различают рефераты репродуктивные и продуктивные.

Репродуктивные рефераты воспроизводят содержание первичного текста:

- реферат-конспект содержит в обобщенном виде фактографическую информацию, иллюстративный материал, сведения о методах исследования, о полученных результатах и возможностях их применения;
- реферат-резюме приводит только основные положения, тесно связанные с темой текста.

Продуктивные рефераты предполагают критическое или творческое осмысление литературы:

- реферат-обзор охватывает несколько первичных текстов, дает сопоставление разных точек зрения по конкретному вопросу;
- реферат-доклад дает анализ информации, приведенной в первоисточниках, и объективную оценку состояния проблемы.

По количеству реферируемых источников:

- монографические – один первоисточник;
- обзорные – несколько первичных текстов одной тематики.

По читательскому назначению:

- общие – характеристика содержания в целом; ориентация на широкую аудиторию;
- специализированные – ориентация на специалистов.

3. Этапы работы над рефератом.

1. Выбор темы.
2. Изучение основных источников по теме.
3. Составление библиографии.
4. Конспектирование необходимого материала или составление тезисов.
5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.
6. Определение основных понятий темы и анализируемых проблем.
7. Разработка логики исследования проблемы, составление плана.
8. Реализация плана, написание реферата.
9. Самоанализ, предполагающий оценку новизны, степени раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников и оценку объема реферата.
10. Проверка оформления списка литературы.
11. Редакторская правка текста.
12. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики.

4. Структура реферата.

В структуре реферата выделяются три основных компонента: библиографическое описание, собственно реферативный текст, справочный аппарат.

Библиографическое описание предполагает характеристику имеющихся на эту тему работ, теорий; историографию вопроса; выделение конкретно-

го вопроса (предмета исследования); обоснование использования избранных первоисточников.

Собственно реферативный текст:

Введение – обоснование актуальности темы, проблемы; предмет, цели и задачи реферируемой работы, предварительное формулирование выводов.

Основная часть – содержание, представляющее собой осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации, соответствующей теме реферата.

Основную часть рекомендуется разделить на два-три вопроса. В зависимости от сложности и многогранности темы, вопросы можно разделить на параграфы. Чрезмерное дробление вопросов или, наоборот, их отсутствие приводят к поверхностному изложению материала. Каждый вопрос должен заканчиваться промежуточным выводом и указывать на связь с последующим вопросом.

Заключение – обобщение выводов автора, область применения результатов работы.

Справочный аппарат:

Список литературы – список использованных автором реферата работ (может состоят из одного и более изданий).

Приложения (необязательная часть) – таблицы, схемы, графики, фотографии и т.д.

Реферат как образец письменной научной речи

1. Качества научной речи.

Функциональные стили различаются:

- характером передаваемой информации;
- сферой функционирования;
- адресатом;
- использованием языковых средств различных уровней.

Главной коммуникативной задачей реферата является выражение научных понятий и умозаключений.

Реферат должен быть написан научным стилем, что предполагает:

- передачу информации научного характера;
- функционирование в образовательной среде;
- в качестве адресата преподавателя, т.е. специалиста, или студентов,
- заинтересованных в получении данной информации;
- демонстрацию характерных языковых особенностей письменной разновидности научно-учебного подстиля литературного языка.

Научный стиль обладает рядом экстралингвистических характеристик, или качеств:

- точность – строгое соответствие слов обозначаемым предметам и явлениям действительности (знание предмета и умение выбирать необходимую лексику);

- понятность – доступность речи для тех, кому она адресована (правильное использование терминов, иностранных слов, профессионализмов);
- логичность, последовательность – четкое следование в изложении логике и порядку связей в действительности (первоисточнике);
- объективность – отсутствие субъективных суждений и оценок в изложении информации;
- абстрактность и обобщенность – отвлеченность от частных, несущественных признаков;
- преобладание рассуждения как типа речи над описанием и повествованием;
- графическая информация наличие схем, графиков, таблиц, формул и т.п.

2. Особенности письменной научной речи

Письменная речь, в отличие от устной, подразумевает:

- определенную степень подготовленности к работе;
- возможность исправления и доработки текста;
- наличие композиции строения, соотношения и взаимного расположения частей реферата;
- выдержанность стиля изложения; строгое следование лексическим и грамматическим нормам.

Доминирующим фактором организации языковых средств в научном стиле является их обобщенно-отвлеченный характер на лексическом и грамматическом уровнях языковой системы.

Лексический уровень предполагает:

- использование абстрактной лексики, преобладающей над конкретной: мышление, отражение, изменимость, преобразование, демократизация и т.п.;
- отсутствие единичных понятий и конкретных образов, что подчеркивается употреблением слов обычно, постоянно, регулярно, систематически, каждый и т.п.;
- преобладание терминов различных отраслей науки: лексикология, коммуникация, эмпиризм, гносеология, адаптация и т.п.;
- использование слов общенаучного употребления: функция, качество, значение, элемент, процесс, анализ, доказательство и т.п.;
- употребление многозначных слов в одном (реже двух) значениях: предполагать (считать, допускать); окончание (завершение), рассмотреть (разобрать, обдумать, обсудить) и т.п.;
- наличие специфических фразеологизмов: рациональное зерно, демографический взрыв, магнитная буря и т.п.;
- клиширование: представляет собой..., включает в себя..., относится к..., заключается в... и т.п.;
- преобладание отвлеченных существительных над однокоренными глаголами: взаимодействие, зависимость, классификация, систематизация и т.п.

Грамматический уровень:

- использование аналитической степени сравнения: более сложный, наиболее простой, менее известный и т.п. в отличие от эмоционально окрашенных: наиважнейший, сложнейший, ближайший и т.п.;
- преимущественное употребление глаголов 3 лица ед. и мн.ч. настоящего времени (реже 1 лица будущего времени сравним, рассмотрим): исследуются, просматривается, подразумевается, доказывает и т.п.;
- активность союзов, предлогов, предложных сочетаний: в связи..., в соответствии..., в качестве..., в отношении..., сравнительно с ... и т.п.;
- преобладание пассивных (страдательных) конструкций: рассмотрены вопросы,
- описаны явления, сделаны выводы, отражены проблемы и т.п.;
- выражение четкой связи между частями сложного предложения: следует сказать, что...; наблюдения показывают, что..., необходимо подчеркнуть, что... и т.п.;
- усиленная связующая функция наречий и наречных выражений: поэтому, итак, таким образом, наконец... и т.п.;
- осложнение предложений обособленными конструкциями: «Стремлением к смысловой точности и информативности обусловлено употребление в научной речи конструкций с несколькими вставками и пояснениями, уточняющими содержание высказывания, ограничивающими его объем, указывающими источник информации и т.д.».

Обобщая отличительные языковые особенности письменного научного стиля, можно сказать, что он характеризуется:

- употреблением книжной, нейтральной и терминологической лексики;
- преобладанием абстрактной лексики над конкретной;
- увеличением доли интернационализмов в терминологии;
- относительной однородностью, замкнутостью лексического состава;
- неупотребительностью разговорных и просторечных слов; слов с эмоционально-экспрессивной и оценочной окраской;
- наличием синтаксических конструкций, подчеркивающих логическую связь и последовательность мыслей.

Оформление реферата. Критерии оценки.

Правила оформления реферата регламентированы. Объем – не более 10-15 стр. машинописного текста, напечатанного в формате Word 7,0, 8,0; размер шрифта – 14; интервал – 1,5, формат бумаги А 4, сноски постраничные, сплошные; поле (верхнее, нижнее, левое, правое) 2 мм; выравнивание – по ширине; ориентация книжная; шрифт Times New Roman Cyr.

Работа должна иметь поля; каждый раздел оформляется с новой страницы.

Титульный лист оформляется в соответствии с установленной формой.

На первой странице печатается план реферата, включающий в себя библиографическое описание; введение, разделы и параграфы основной час-

ти, раскрывающие суть работы, заключение; список литературы; приложения.

В конце реферата представляется список использованной литературы с точным указанием авторов, названия, места и года ее издания.

Критерии оценки реферата.

1. Степень раскрытия темы предполагает:

- соответствие плана теме реферата;
- соответствие содержания теме и плану реферата;
- полноту и глубину раскрытия основных понятий;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.

2. Обоснованность выбора источников оценивается:

- полнотой использования работ по проблеме;
- привлечением наиболее известных и новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

3. Соблюдение требований к оформлению определяется:

- правильным оформлением ссылок на используемую литературу;
- оценкой грамотности и культуры изложения;
- владением терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдением требований к объему реферата;
- культурой оформления.

Защита реферата

Рефераты обычно представляются на заключительном этапе изучения дисциплины как результат итоговой самостоятельной работы студента. Защита реферата осуществляется или на аудиторных занятиях, предусмотренных учебным планом, или на зачете как один из вопросов билета (последнее определяется преподавателем).

Если реферат подразумевает публичную защиту, то выступающему следует заранее подготовиться к реферативному сообщению, а преподавателю и возможным оппонентам – ознакомиться с работой.

Реферативное сообщение отличается от самого реферата прежде всего объемом и стилем изложения, т.к. учитываются особенности устной научной речи и публичного выступления в целом. В реферативном сообщении содержание реферата представляется подробно (или кратко) и, как правило, вне оценки, т.е. изложение приобретает обзорный характер и решает коммуникативную задачу (передать в устной форме информацию, которая должна быть воспринята слушателями). Учитывая публичный характер высказываний, выступающий должен:

- составить план и тезисы выступления;
- кратко представить проблематику, цель, структуру и т.п.;

- обеспечить порционную подачу материала не в соответствии с частями, разделами и параграфами, а сегментировать в зависимости от новизны информации;
- соблюдать четкость и точность выражений, их произнесение; обращать внимание на интонацию, темп, громкость и т.п. особенности публичного выступления;
- демонстрировать подготовленный характер высказываний, допуская, как в любой другой устной речи, словесную импровизацию.

Рекомендации по написанию эссе

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура эссе определяется предъявляемыми требованиями:

- мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
- 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.

Эссе обычно имеет 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 надо учитывать следующее:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эмоциональность, экспрессивность, художественность.

Правила написания эссе:

- из формальных правил можно назвать только одно – наличие заголовка;
- внутренняя структура 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.

В качестве примера можете познакомиться с широко известными эссе И.А. Бунина («Недостатки современной поэзии»), Д.С. Мережковского («О причинах упадка и новых течениях современной русской литературы»), К.Д. Бальмонта («Элементарные слова о символической поэзии»), В.Я. Брюсова («Ключи тайн»), Вяч. Иванова («Символизм как миропонимание»), А.А. Блока («О лирике»).

Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

– объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;

– повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;

– возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;

– возможность использования в системах дистанционного образования.

Тест – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство те-

кущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

Виды тестовых заданий

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развернутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

Закрытое тестовое задание

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуется пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

Открытое тестовое задание

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

Тестовое задание на установление правильной последовательности

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

Требования к тестовым заданиям

Для обеспечения адекватности оценки знаний тесты должны обладать следующими свойствами:

- тест должен быть **репрезентативным** с точки зрения изучаемого материала (ответы на вопросы, поставленные в тесте, не должны выходить за пределы данной учебной дисциплины);
- тест должен быть **уместным**: формулировка и состав вопросов должны соответствовать основной цели дисциплины (при тестировании по определенной теме вопросы должны соответствовать одной из основных задач дисциплины, упомянутых в программе курса);
- тест должен быть **объективным**, что заключается в неизбежности выбора правильного варианта ответа различными экспертами, а не только преподавателем, оставившим тест;
- тест должен быть **специфичным**, т.е. в тесте не должно быть таких вопросов, на которые мог бы ответить человек, не знающий данной дисциплины, но обладающий достаточной эрудицией;
- тест должен быть **оперативным**, что предусматривает возможность быстрого ответа на отдельный вопрос, поэтому вопросы формулируются коротко и просто и не должны включать редко используемые слова, конечно, если эти слова не являются понятиями, знание которых предусмотрено в учебной дисциплине.

Перечисленные свойства тестовых заданий обеспечивают необходимый качественный уровень проведения итогового контроля, к которому предъявляются следующие требования.

Процесс тестирования должен быть **валидным** (значимым), когда результаты подтверждают конкретные навыки и знания, которые экзамен подразумевает проверить.

Тестирование является **объективным**, если результаты не отражают мнения или снисходительность проверяющего.

Убедиться в **надежности** тестирования можно, если результаты повторно подтверждены последующими контрольными мероприятиями.

Эффективность тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий. Нередко время тестирования для различных дисциплин устанавливается одинаковым на основании некоторого стандарта, не принимая во внимание специфику конкретной дисциплины и ее раздела.

Рекомендации по подготовке курсовой работы

Курсовая работа является важнейшей формой самостоятельной работы студентов. Это одно из первых исследований, в котором студенты в полной мере проявляют и развивают свои творческие способности, изучая определенную тему за рамками учебного материала. Курсовая работа выполняется в

соответствии с учебным планом Регионального финансово-экономического института.

Написание курсовой работы базируется на изучении научной, учебной, нормативной и другой литературы. Включает отбор необходимого материала, формирование выводов и разработку конкретных рекомендаций по решению поставленных цели и задач, проведение практических исследований по данной теме. Все необходимые требования к процедуре подготовки и сдачи, содержанию, структуре, оформлению находится в методических указаниях по написанию курсовой работы.

Указания по подготовке к экзамену

Формой итогового контроля знаний и умений, полученных в процессе изучения дисциплины является зачет и экзамен.

Экзамен (зачет) дает возможность преподавателю:

- выяснить уровень освоения студентами учебной программы дисциплины;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача экзамена и (или) зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике. Для успешной подготовки к промежуточной аттестации студентам необходимо вновь обратиться к пройденному материалу. Литература для подготовки к экзамену (зачету) рекомендуется преподавателем, либо указана в рабочей программе по дисциплине.

При подготовке к промежуточной аттестации в качестве ориентира студент может использовать перечень контрольных вопросов для самопроверки. Подготовка ответов на эти вопросы позволит:

- выяснить уровень освоения студентами учебных программ;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

Оценка знаний студентов должна опираться на строго объективные критерии, научно обоснованные педагогикой и обязательные для выполнения всех преподавателей.

Среди таких критериев важнейшими являются принципы подхода к оценке. В наиболее общем виде эти принципы можно представить следующим образом:

- глубокие знания и понимание существа вопроса, но не всех его деталей, а лишь основных;

- степень сознательного и творческого усвоения изучаемых наук как базы личных убеждений и полезных обществу действий;
- понимание сущности науки, места каждой темы в общем курсе и её связи с предыдущими и последующими темами;
- выделение коренных проблем науки и умение правильно использовать это знание в самостоятельной научной деятельности или практической работе по специальности.

Экзамен (зачет) может проводиться в устной, письменной форме и с применением тестов. Экзамен (зачет) проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании экзамена (зачета) преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

Студентам необходимо тщательно готовиться к итоговому экзамену. Процесс подготовки к итоговому экзамену начинается, по существу, с самого первого этапа изучения предмета. Он включает в себя самостоятельную работу над рекомендованной литературой. Как правило, он начинается за полтора-два месяца до экзаменационной сессии. Изучив и законспектировав рекомендованные источники, выполнив предусмотренные учебным планом письменные работы и имея рецензии на них, студент начинает непосредственную подготовку к экзамену с тщательной отработки курса в соответствии с требованиями учебной программы и выполнения рекомендаций преподавателя, данных в рецензии. На этом этапе студент должен повторить изученное по учебникам и учебным пособиям, личным конспектам, записям лекций и другим материалам. При этом особое внимание должно быть обращено на тщательную отработку тех конкретных вопросов и тем учебной программы, которые слабо усвоены.

При повторении материала перед итоговым экзаменом необходима самопроверка или взаимная проверка знаний. В этом случае по каждой теме надо еще раз хорошо продумать материал, найти соответствующие статьи из нормативных актов, подобрать примеры. Вполне себя оправдывает групповая взаимная проверка. Для этого рекомендуется собираться по 3-4 человека и проводить разбор вопросов по курсу. Экзамен проводится по билетам. Если какой-либо из поставленных в билете вопросов студенту кажется неясным, он может обратиться к преподавателю за разъяснением. Пользоваться наглядными пособиями, словарями или справочниками можно только с разрешения преподавателя. При подготовке к ответу, а также при ответе не обязательно придерживаться той последовательности вопросов, которая дана в билетах. Записи ответов лучше делать в виде развернутого плана, их можно дополнить цифрами, примерами, фактами, а также сослаться на необходимые нормативные акты и другие источники.

Ответ должен быть построен в форме свободного рассказа. Важно не только верно изложить соответствующее положение, но и дать его глубокое теоретическое обоснование. При ответах надо избегать больших выступлений, отклонений от существа вопросов, но не следует вдаваться и в такую крайность, как погоня за краткостью. Такой ответ не раскроет содержания вопроса и не даст возможности преподавателю правильно судить о знаниях

студента. После ответов на вопросы билета преподаватель может задать дополнительные вопросы, на которые студент обязан ответить.

Экзаменатор оценивает знания по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Все положительные оценки записываются в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Неудовлетворительные оценки проставляются в экзаменационную ведомость.

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

При осуществлении образовательного процесса используется ряд информационных технологий обеспечения дистанционного обучения, включающий, но не исчерпывающийся, технологиями онлайн и оффлайн распространения образовательной информации (почтовая рассылка печатных материалов и бланков тестирования или электронных версий образовательных материалов на физических носителях, либо интерактивный доступ к материалам через интернет, доступ к электронно-библиотечным системам института и сторонних поставщиков), технологиями взаимодействия студентов с преподавателем (видео-лекции и семинары, групповые и индивидуальные консультации через интернет, индивидуальные консультации по телефону), технологиями образовательного контроля (интерактивные онлайн тесты в интернет, оффлайн тесты с использованием персональных печатных бланков).

Для реализации указанных технологий используется набор программного обеспечения и информационных систем, включающий, но не ограничивающийся, следующим списком.

1. операционные системы Microsoft Windows (различных версий);
2. операционная система GNU/Linux;
3. свободный офисный пакет LibreOffice;
4. система управления процессом обучения «Lete e-Learning Suite» (собственная разработка);
5. система интерактивного онлайн тестирования (собственная разработка);
6. система телефонной поддержки и консультаций сотрудниками колл-центра «Центральная служба поддержки» (собственная разработка);
7. система онлайн видео конференций Adobe Connect;
8. электронно-библиотечная система «Айбукс»;
9. электронно-библиотечная система «Издательства «Лань»;
10. интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
11. приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
12. справочная правовая система «Гарант»;
13. иные ИСС.

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

1. Аудиторная база (лекционная аудитория, аудитория для проведения практических занятий, виртуальные классные комнаты на портале РФЭИ)
2. Организационно-технические средства и аудиовизуальный фондовый материал, мультимедийное оборудование.
3. Комплекты видеофильмов, аудиокниг, CD-дисков по проблемам дисциплины.
4. Интернет.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ

Перечень компетенций

ОК-3. Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ОК-7. Способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-2. Способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач;

ОПК-3. Способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы;

ОПК-4. Способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность;

ПК-1. Способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;

ПК-2. Способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов;

ПК-5. Способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;

ПК-7. Способность используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет;

ПК-9. Способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта;

ПК-11. Способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Этапы освоения ОПОП ВО	
	Название этапа	Семестр
ОК-3	Окончательный	7, 8
ОК-7	Окончательный	8
ОПК-2	Окончательный	7, 8
ОПК-3	Окончательный	7, 8
ОПК-4	Окончательный	7, 8
ПК-1	Окончательный	7, 8
ПК-2	Окончательный	7, 8
ПК-5	Окончательный	7
ПК-7	Окончательный	7, 8
ПК-9	Окончательный	7, 8
ПК-11	Окончательный	7, 8

Формирование компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Формируемые компетенции	Технологии формирования компетенций	Оценочные средства	
				Показатели и критерии оценки формируемой компетенции (ЗУВ)	Средства оценивания
1.	Сущность качества и управления им.	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-3; ПК-5; ПК-11	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1; У-1; В-1.	<i>Собеседование, расчетная работа, доклад</i>
2.	Оценка и измерение качества.	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 3-2; У-1; В-2, В-4.	<i>Собеседование, расчетная работа, презентация</i>
3	Системы управления качеством.	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-11.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-1, 3-3, 3-4; У-2, У-3; В-1, В-2, В-3.	<i>Собеседование, реферат, эссе, доклад</i>
4	Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	ОК-3; ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 3-3; У-2, У-3; В-3.	<i>Собеседование, реферат, коллоквиум</i>
5	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	3-2, 3-4; У-1; В-2, В-4.	<i>Собеседование, расчетная работа, доклад, презентация</i>

6	Нормативно-правовая база обеспечения качества.	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-11.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-1, З-2, З-3; У-3; В-3, В-4.	Собеседование, доклад, презентация
7	Экономика управления качеством.	ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1; ПК-2; ПК-7; ПК-9.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента	З-4; У-1, У-3; В-1, В-3.	Собеседование, реферат

2. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Показатели оценивания компетенций

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия и процедуры управления качеством на предприятии (З-1);
- положения международных стандартов по качеству семейства ИСО 9000 (З-2);
- основы процессного подхода в менеджменте качества (З-3);
- основные положения квалиметрии качества, сертификации, последовательность разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии (З-4);

Уметь:

- определять цели по качеству на предприятии (У-1);
- формировать процессы качества (У-2);
- управлять процессами качества на предприятии (У-3);

Владеть:

- навыками аргументированного изложения собственной точки зрения по управлению качеством (В-1);
- навыками анализа информации в сфере разработки и внедрения систем качества на предприятии (В-2);
- методами управления процессами качества (В-3);
- методами контроля качества продукции и процессов на предприятии (В-4).

В результате изучения дисциплины бакалавр должен достигнуть уровня компетентности, которая позволит ему на основе полученных знаний демонстрировать квалифицированные действия в различных ситуациях.

Критерии оценивания компетенций

Уровень	Знания	Умения	Владения
Минимальный	З-1, З-2, З-3, З-4	-	-
Базовый	З-1, З-2, З-3, З-4	У-1, У-2, У-3	-
Повышенный	З-1, З-2, З-3, З-4	У-1, У-2, У-3	В-1, В-2, В-3, В-4

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Примерный перечень вопросов к зачету/экзамену

1. Процессы, происходящие в мировой экономике, приводящие к изменению роли качества в обеспечении конкурентоспособности.
2. Сущность качества жизнедеятельности.
3. Основные аспекты качества жизнедеятельности.
4. Риски организации, связанные с качеством продуктов труда.
5. Административный и экономический подходы к управлению качеством.
6. Эволюция технологий.
7. Эволюция понятия качества.
8. Общая квалиметрия. Сущность и функции.
9. Уровень качества объектов.
10. Основные показатели качества.
11. Дифференциальная оценка и случаи ее применения.
12. Методы оценки уровня качества.
13. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.
14. Виды показателей качества продукта труда.
15. Показатель назначения. Область и способы применения.
16. Показатель надежности. Область и способы применения.
17. Показатель технологичности. Область и способы применения.
18. Эргономические показатели качества продукта труда.
19. Показатели стандартизации и унификации.
20. Критические показатели качества. Их назначение.
21. Специфический набор показателей качества продукта труда.
22. Сущность методологии в системе управления качеством.
23. Методологическое обеспечение управления качеством.
24. Показатели единства измерений качества.
25. Виды средств измерений качества.
26. Модель системы управления качеством продукции труда Эттингера-Ситтига.

27. Модель системы управления качеством продукции труда Джурана.
28. Принцип удовлетворенного потребителя Г. Тагучи.
29. Общесистемные принципы управления качеством.
30. Основные положения систем, основанные на всеобщем менеджменте качества.
31. Функции TQM.
32. Риски потребителя и производителей, связанные с политикой создания продукта.
33. Повышение качества в условиях повторяющегося цикла продаж за счет общения между клиентами.
34. Модель Н. Кано по улучшению удовлетворенности потребителя.
35. Группы качественных характеристик.
36. Система удовлетворения запросов клиентов.
37. Методы измерения показателей качества.
38. Причинно-следственные диаграммы Исикавы.
39. Техническое регулирование и его основные принципы.
40. Специальные и общие технические регламенты.
41. Стандартизация в сфере управления качеством. Сущность и задачи.
42. Принципы осуществления стандартизации.
43. Виды стандартизации в сфере управления качеством. Сущность и задачи.
44. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартизации качества.
45. Сертификация в сфере управления качеством. Сущность и задачи.
46. Цели осуществления подтверждения соответствия в РФ.
47. Аккредитация в сфере управления качеством. Сущность и задачи.
48. Основные категории экономики управления качеством.
49. Экономическая эффективность управления качеством.
50. Оптимизация уровня качества труда.

Вопросы для самоконтроля по самостоятельно изученным темам

Тема: Сущность качества и управления им

1. Качество как объект управления.
2. Качество и конкурентоспособность.
3. Многоаспектность качества.
4. Риски организации, связанные с качеством продуктов труда.

Тема: Оценка и измерение качества

1. Основные понятия квалиметрии.
2. Десять основных направлений совершенствования деятельности.
3. Заинтересованность высшего руководства.
4. Методология оценки уровня качества.
5. Показатели качества продуктов труда.
6. Измерение качества.

Тема: Системы управления качеством

1. Развитие системного подхода к управлению качеством.
2. Концепция управления качеством.
3. Функции TQM.
4. Планирование качества.

Тема: Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством

1. Классификация методов управления качеством.
2. Социально- психологические аспекты менеджмента качества.
3. Статистические методы управления качеством.
4. Контроль качества.

Тема: Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

1. Методы измерения показателей качества.
2. Причинно-следственные диаграммы Исикавы.
3. Выборочный приемочный контроль и качество.
4. Качество измерений.

Тема: Нормативно-правовая база обеспечения качества.

1. Основы технического регулирования.
2. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
3. Сертификация.

Тема: Экономика управления качеством

1. Основные категории экономики управления.
2. Регулирование затрат на управление качеством.
3. Метод калькуляции внутренних и внешних затрат на качество.
4. Экономическая эффективность управления.
5. Оптимизация уровня качества продукта труда.

Примерные темы рефератов

Тема: Сущность качества и управления им

1. Экономическая сущность и значение качества в рыночной экономике.
2. Основы современной методологии управления качеством продукции и услуг.
3. Особенности современных подходов к управлению качеством в условиях не сформировавшихся рынков.
4. Маркетинговый подход к управлению качеством продукции и услуг.
5. Роль и место проблемы качества в менеджменте.

Тема: Оценка и измерение качества

1. Современные подходы к управлению качеством продукта в производственной деятельности.
2. Современные методы управления качеством (ТЮМ), применяемые в международной практике.
3. Исторический аспект отечественного опыта управления качеством.
4. Системы показателей и их значение для оценки качества продукции и услуг.
5. Системы показателей для оценки качества продукции и услуг.

Тема: Системы управления качеством

1. Критерии и их выбор для оценки качества продукта с помощью метода анализа иерархий.
2. Роль и значение технических, теоретических и эмпирических показателей для определения уровня качества продукта.
3. Роль анкетирования в управлении качеством продукции и услуг.
4. Значение и роль коллективных интересов в управлении качеством продукта.
5. Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством продукции и услуг.

Тема: Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством

1. Коэффициенты качества и их определение.
2. Основы планирования показателей качества на стадии проектирования.
3. Основы планирования показателей качества на стадии производства.
4. Основы планирования показателей качества на стадии эксплуатации.
5. Виды контроля показателей качества продукции и услуг.

Тема: Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

1. Пути улучшения качества продукции.
2. Методологические основы современной стандартизации.
3. Сущность государственной системы стандартизации Российской Федерации.
4. Основные методы стандартизации.
5. Ответственность организаций за нарушение обязательных требований государственных стандартов.

Тема: Нормативно-правовая база обеспечения качества.

1. Методологические основы планирования качества продукции.
2. Роль и значение контроля качества продукции.
3. Общие положения действующего порядка сертификации продукции.
4. Основные правила сертификации работ и услуг.
5. Качество продукции и защита прав потребителей.

Тема: Экономика управления качеством

1. Законодательство о защите прав потребителей.
2. Зарубежный опыт управления качеством.
3. Японский опыт управления качеством.
4. Концепция "Всеобщего управления качеством"
5. Цели и задачи "Всеобщего управления качеством"

Примерный перечень вопросов к коллоквиуму

Тема: Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством

1. Возможные пути улучшения качества работы малого и среднего бизнеса в России.
2. Предельно допустимые сроки решения проблемы качества работы российских предприятий.
3. Качество преподавания дисциплины «Управление качеством» в российских вузах.

4. Взаимосвязь управления персоналом и управления качеством.
5. Качество как важный инструмент повышения конкурентоспособности.
Преимущества и недостатки его использования.
6. Повышение качества и человеческий фактор.

Научно-исследовательская работа

1. Тема 5: Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Содержание самостоятельной работы: подготовка презентации.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ПК-1;
ПК-2; ПК-7; ПК-9.

Образовательные результаты: З-2, З-4; У-1; В-2, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль:
собеседование; презентация.

2. Тема 6: Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Содержание самостоятельной работы: Подготовка презентации.

Формируемые компетенции: ОК-3; ОК -7, ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1;
ПК-2; ПК-7; ПК-11.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-3; У-3; В-3, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль:
собеседование, презентация.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Средства текущего контроля

Собеседование – средство оценивания компетенции, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Шкала оценки:

для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен дать исчерпывающие обоснованные ответы на вопросы преподавателя;

для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен дать обоснованные ответы на основные вопросы преподавателя, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы;

для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен дать ответы на основные вопросы преподавателя, допускаются некоторые недостатки по полноте и содержанию ответа, ответить не менее, чем на 2/3 дополнительных и уточняющих вопросов.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения.

Шкала оценки:

для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта полностью, проведен анализ проблемы с использованием дополнительной литературы, информация последовательна и логически связана, представленные выводы обоснованы, использовано более 5 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием компьютерных технологий (Power Point и др.); отсутствуют ошибки в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы даны с приведением примеров и пояснений.

для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта; проведен анализ без привлечения дополнительной литературы; не все выводы сделаны или обоснованы; информация последовательна и логически связана; использовано более 2 профессиональных терминов; реферат представлен с использованием

компьютерных технологий (Power Point и др.); допущено не более 2 ошибок в представляемой информации; ответы на уточняющие вопросы полные и/или частично полные.

для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, реферат студента должен отвечать следующим требованиям: проблема раскрыта не полностью; выводы не сделаны или не обоснованы; информация не систематизирована; использовано 1-2 профессиональных термина; реферат представлен без использования компьютерных технологий; допущены 3-4 ошибки в представляемой информации; ответы на элементарные уточняющие вопросы.

Презентация набор слайдов и спецэффектов (слайд-шоу), а также раздаточный материал для аудитории, хранящийся в одном файле, предназначена для сообщения нужной информации об объекте в удобной для получателя форме.

Шкала оценки:

для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов немного не соответствует продолжительности выступления (для 10-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12 слайдов); презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой опорный конспект; иллюстрации хорошего качества помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания; используются графики, схемы, таблицы; текст презентации читается легко; презентация не перегружена эффектами; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий владеет содержанием; электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его;

для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: количество слайдов не соответствует содержанию и/или продолжительности выступления;

презентация содержит ценную, полную, понятную информацию по теме проекта; текст на слайде представляет собой текст выступления; присутствуют ошибки в оформлении слайдов и подаче информации; выступающий свободно владеет содержанием; электронная презентация заменяет выступление.

Коллоквиум - средство текущего или рубежного контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися или письменной работы по одному из вопросов, вынесенных на коллоквиум.

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: полный, развернутый ответ без принципиальных ошибок; логически выстроенное содержание ответа: наличие индивидуального письменного плана или конспекта ответа (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); полное знание терминологии по данной теме; четкое выделение причинно-следственных связей между основными событиями; умение ответить на вопрос без использования индивидуального письменного конспекта; знание основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявление творческих способностей в понимании и изложении учебного материала.

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: полный, развернутый ответ с несущественными ошибками; логически выстроенный ответ на вопрос; частое использование индивидуального письменного конспекта при ответе на вопрос; практически полное знание терминологии по заданной теме; усвоение основной литературы.

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, ответ студента должен соответствовать следующим критериям: неполный ответ на вопрос; неполное знание терминологии; наличие некоторых существенных ошибок в изложении основных фактов, теорий; неумение провести логические связи; неумение выявлять причинно-следственные связи; неспособность ответить без письменного конспекта (если коллоквиум проходит в форме беседы преподавателя со студентами); знание основной литературы.

Расчетная работа - средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по дисциплине (модулю).

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен продемонстрировать системные, глубокие знания программного материала, необходимые для решения практических задач; работа студента выполнена полностью без

ошибок и помарок, в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок, в представленном решении нет экономических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала);

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, студент должен обладать теоретическими знаниями, демонстрировать полное знание программного материала и владение практическими навыками, допуская при этом некоторые неточности, которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет; работа студента выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета, или работа выполнена безошибочно, но с большим количеством помарок и исправлений;

- для получения оценки *«удовлетворительно»*, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен владеть обязательными умениями по проверяемой теме и демонстрировать достаточный уровень знаний основного программного материала; в работе студента допущены ошибки в ходе решения задач (более одной ошибки или более двух-трех недочетов) при правильном выполнении всех остальных заданий, при этом ход решения задачи верный; допуская эти ошибки, студент может их исправить при подсказке преподавателя.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Шкала оценки:

- для получения оценки *«отлично»*, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: текст работы должен соответствовать ряду технических требований: мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; тезисы подкреплены доказательствами (фактами, явлениями общественной жизни, событиями, жизненными ситуациями и жизненным опытом, научными доказательствами, ссылками на мнение ученых и др.); эссе студента имеет прослеживаемую структуру; вступление и заключение фокусируют внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется); работа отличается эмоциональностью, экспрессивностью, художественностью; текст работы должен соответствовать ряду технических требований: объем работы – не более 2-х страниц; шрифт – Times New Roman, размер – 12; междустрочный интервал – одинарный; поля страницы – по 2 см с каждой стороны; ориентация страницы – книжная;

- для получения оценки *«хорошо»*, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов;

большинство тезисов подкреплены доказательствами (фактами, явлениями общественной жизни, событиями, жизненными ситуациями и жизненным опытом, научными доказательствами, ссылками на мнение ученых и др.); эссе студента имеет прослеживаемую структуру; вступление и заключение фокусируют внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется); работе не недостает эмоциональности, экспрессивности, художественности; текст работы должен соответствовать ряду технических требований: объем работы – не более 2-х страниц; шрифт – Times New Roman, размер – 12; междустрочный интервал – одинарный; поля страницы – по 2 см с каждой стороны; ориентация страницы – книжная;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, работа студента должна соответствовать следующим критериям: мысли автора по проблеме излагаются в форме развернутых предложений, большинство из которых не подкреплены доказательствами (фактами, явлениями общественной жизни, событиями, жизненными ситуациями и жизненным опытом, научными доказательствами, ссылками на мнение ученых и др.); работе не недостает эмоциональности, экспрессивности, художественности; текст работы не соответствует ряду техническим требованиям.

Доклад - подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы

Шкала оценки:

- для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: системность, обстоятельность и глубина излагаемого материала; знакомство с научной и научно-популярной литературой, рекомендованной к докладу преподавателем; письменная форма доклада (от руки); способность воспроизвести основные тезисы доклада без помощи конспекта; способность быстро и развернуто отвечать на вопросы преподавателя и аудитории; способность докладчика привлечь внимание аудитории;

- для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: развернутость и глубина излагаемого материала; знакомство с основной научной литературой к докладу; письменная форма доклада; при выступлении частое обращение к тексту доклада; некоторые затруднения при ответе на вопросы; неспособность ответить на ряд вопросов аудитории;

- для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, доклад студент должен соответствовать следующим критериям: правильность основных положений доклада; наличие недостатка информации в докладе по целому ряду проблем; использование для подготовки доклада исключительно учебной литературы;

неспособность ответить на несложные вопросы из аудитории и преподавателя; неумение воспроизвести основные положения доклада без письменного конспекта.

Средства промежуточного контроля согласно учебному плану

Зачет – процедура, проводимая по установленным правилам для оценки знаний, умений и компетенций студента по учебной дисциплине.

Шкала оценки:

для получения оценки **«зачтено»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен выполнить не менее 70% заданий к зачету.

Экзамен – Процедура, проводимая по установленным правилам для оценки знаний студента по учебному предмету (дисциплине).

Шкала оценки:

для получения оценки **«отлично»**, соответствующей повышенному уровню освоения компетенций, студент должен продемонстрировать всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоить основную и быть знакомым с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Также студент должен усвоить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, продемонстрировать творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

для получения оценки **«хорошо»**, соответствующей базовому уровню освоения компетенций студент должен продемонстрировать полное знание учебно-программного материала, успешно выполнить предусмотренные в программе задания, усвоить основную литературу, рекомендованную в программе. Также студент должен продемонстрировать систематический характер знаний по дисциплине и быть способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

для получения оценки **«удовлетворительно»**, соответствующей минимальному уровню освоения компетенций, студент должен продемонстрировать знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполнить задания, предусмотренные программой, быть знакомым с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.