

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**И. о. декана экономического факультета**  
**д.э.н, профессор Кусакина О.Н.**

**«24» мая 2022 г.**

**Рабочая программа дисциплины**  
**ФТД.03 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

---

Шифр и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

**38.03.02 – Менеджмент**

---

Шифр и наименование направления подготовки

**Маркетинг**

---

наименование профиля

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, очно-заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

Год начала подготовки

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является приобретение студентами в области управления качеством, комплекса современных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 способен проводить маркетинговые исследования в профессиональной деятельности	ПК-1.2 анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	<b>Знания:</b> основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России; основные понятия, категорий и подходов к управлению качеством; сути социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; моделей современных систем управления качеством; международных стандартов серии ИСО-9000; правовых механизмов управления качеством: сертификации продукции, стандартизации, закона о защите прав потребителей
		<b>Умения:</b> использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; быть способным работать с информацией; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> владения простыми методами анализа и управления качеством; участия в разработке стратегии организации в области управления качеством; готовности нести ответственность за принятые управленческие решения; готовности к кооперации с коллегами и работе в коллективе; владения культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина ФТД.03 «Управление качеством» является факультативной дисциплиной.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 4 семестре.
- для студентов очно-заочной формы обучения в 4 семестре.

Для освоения дисциплины «Управление качеством» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения следующих дисциплин:

- Теория конкуренции;  
Конкуренция и конкурентоспособность.

Освоение дисциплины «Управление качеством» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Интернет-маркетинг;
- Маркетинг в социальных сетях;
- Конкурентный анализ;
- Управление конкурентоспособностью организации.

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

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» в соответствии с рабочим учебным планом, распределение по видам работ представлено в таблицах.

#### Очная форма обучения

семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	72/2	18	18	-	36	-	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		18	18	-	36	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	72/2	-	-	0,12	-	-	-

#### Очно-заочная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час		Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия			
4	72/2	12	12	48	-	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		12	12	48	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	72/2	-	-	0,12	-	-	-

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

### Очная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа			
1	Социальные и экономические основы качества	6	2	2	2	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
2	Эволюция методов обеспечения качества	6	2	2	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
3	Опыт управления качеством в зарубежных странах	5	2	1	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 1	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
4	Управление качеством в России	6	2	2	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
5	Всеобщее управление качеством	6	2	2	2	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
6	Стандартизация в управлении качеством в России	5	2	1	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 2	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
7	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	6	2	2	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2

8	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	6	2	2	2	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
9	Сертификация в управлении качеством	5	2	1	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 3	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
	Итого	72	18	18	36			
	<b>Практическая подготовка</b>	108	18	18	36			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	<b>Зачет</b>	Комплект вопросов к зачету	ПК-1.2
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			

**Очно-заочная форма  
обучения**

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа			
1	Социальные и экономические основы качества	7	2	1	4	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
2	Эволюция методов обеспечения качества	7	2	1	4	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
3	Опыт управления качеством в зарубежных странах	7	2	1	4	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 1	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
4	Управление качеством в России	7	2	1	4	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
5	Всеобщее управление качеством	7	2	1	4	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
6	Стандартизация в управлении качеством в России	7	2	1	4	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 2	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
7	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	3	-	1	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2

8	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	3	-	1	2	Устный опрос, реферат	Перечень вопросов к собеседованию	ПК-1.2
9	Сертификация в управлении качеством	3	-	1	2	Устный опрос, кейс - задачи	Перечень вопросов к собеседованию, комплект ситуационных задач	ПК-1.2
	Контрольная работа № 3	7	-	1	6	Письменная контрольная работа	Комплект контрольных работ	ПК-1.2
	Итого	72	12	12	48			
	<b>Практическая подготовка</b>	72	12	12	48			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	<b>Зачет</b>	Комплект вопросов к зачету	ПК-1.2
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>48</b>			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	очно-заочная форма
Социальные и экономические основы качества (практическая подготовка)	Понятие качества. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества	2/0/2	2/-/2
Эволюция методов обеспечения качества (практическая подготовка)	Понятие методов качества. Инструменты обеспечения качества	2/0/2	2/-/2
Опыт управления качеством в зарубежных странах Лекция-дискуссия/ (практическая подготовка)	Зарождение элементов управления качеством в России. Развитие контроля качества. Разработка методов оценки качества товаров или услуг. Современный менеджмент качества в России. Опыт управления качеством в США, Японии. Стандарты ИСО серии 9000.	2/2/2	2/2/2
Управление качеством в России Лекция-дискуссия/ (практическая подготовка)	Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.	2/2/2	2/2/2

<p>Всеобщее управление качеством <i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>Основные составляющие всеобщего управления качеством. Модель всеобщего управления качеством</p>	<p>2/0/2</p>	<p>2/-/2</p>
<p>Стандартизация в управлении качеством в России <i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации России. Система международных стандартов</p>	<p>2/0/2</p>	<p>2/0/2</p>
<p>Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества <i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» - представляет собой введение в СМК, а также словарь терминов и определений. ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования» - устанавливает требования для систем менеджмента качества и определяет модель СМК, основанную на процессах. ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».</p>	<p>2/0/2</p>	<p>-/-/-</p>
<p>Метрология в управлении качеством в России и за рубежом <i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>Роль и место метрологического обеспечения в управлении качеством продукции и деятельности организаций. Как организуется метрологическая служба предприятия, методологию контроля в жизненном цикле проектирования производства и эксплуатации продукции, методы и средства измерений. Основы стандартизации и методологические основы автоматизации метрологического обеспечения управления качеством</p>	<p>2/0/2</p>	<p>-/-/-</p>
<p>Сертификация в управлении качеством <i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.</p>	<p>2/0/2</p>	<p>-/-/-</p>
<p><b>Итого</b></p>		<p><b>18/4/18</b></p>	<p><b>12/4/12</b></p>



## 5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях/ практическая подготовка	
		очная форма	очно-заочная форма
Социальные и экономические основы качества (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 1.</u> Понятие качества. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества	2/-/2	1/-/1
Эволюция методов обеспечения качества (круглый стол)/ (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 2.</u> Понятие методов качества. Инструменты обеспечения качества	2/2/2	1/1/1
Опыт управления качеством в зарубежных странах (круглый стол)/ (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 3.</u> Зарождение элементов управления качеством в России. Развитие контроля качества. Разработка методов оценки качества товаров или услуг. Современный менеджмент качества в России. Опыт управления качеством в США, Японии. Стандарты ИСО серии 9000.	1/1/1	1/1/1
	<u>Контрольная работа № 1</u>	1/-/1	1/-/1
Управление качеством в России (кейс-метод)/ (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 4.</u> Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.	2/2/2	1/1/1
Всеобщее управление качеством (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 5.</u> Основные составляющие всеобщего управления качеством. Модель всеобщего управления качеством	2/-/2	1/-/1
Стандартизация в управлении качеством в России (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 6.</u> Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации России. Система международных стандартов	1/-/1	1/-/1
	<u>Контрольная работа № 2</u>	1/-/1	1/-/1
Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества (практическая подготовка)	<u>Практическое занятие 7.</u> ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» - представляет собой введение в СМК, а также словарь терминов и определений. ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования» - устанавливает требования для систем менеджмента качества и определяет модель СМК, основанную на процессах.	2/-/2	1/-/1

<i>подготовка)</i>	ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».		
Метрология в управлении качеством в России и за рубежом <i>(практическая подготовка)</i>	<u>Практическое занятие 8.</u> Роль и место метрологического обеспечения в управлении качеством продукции и деятельности организаций. Как организуется метрологическая служба предприятия, методологию контроля в жизненном цикле проектирования производства и эксплуатации продукции, методы и средства измерений. Основы стандартизации и методологические основы автоматизации метрологического обеспечения управления качеством	2/-/2	1/-/1
Сертификация в управлении качеством <i>(кейс-метод)/ (практическая подготовка)</i>	<u>Практическое занятие 9.</u> Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.	1/1/1	1/1/1
	Контрольная работа №3	1/-/1	1/-/1
<b>Итого</b>		<b>18/6/18</b>	<b>12/4/12</b>

\*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

### 5.3. Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Социальные и экономические основы качества	2/2	-	4/4	-
Эволюция методов обеспечения качества	2/2	-	4/4	-
Опыт управления качеством в зарубежных странах	2/2		4/4	
Управление качеством в России	2/2	-	4/4	-
Всеобщее управление качеством	2/2	-	4/4	-
Стандартизация в управлении качеством в России	2/2	-	4/4	-
Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	2/2	-	2/2	-
Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	2/2	-	2/2	-
Сертификация в управлении качеством	2/2		2/2	-
Подготовка к контрольным точкам	18/18	-	-	18/18
Подготовка к зачету	-	-	-	-
<b>ИТОГО</b>		<b>36/36</b>		<b>48/48</b>

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление качеством»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Управление качеством»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Социальные и экономические основы качества	1-5	1-3	1-4
2	Эволюция методов обеспечения качества	1-5	1-3	1-4
3	Опыт управления качеством в зарубежных странах	1-5	1-3	1-4
4	Управление качеством в России	1-5	1-3	1-4
5	Всеобщее управление качеством	1-5	1-3	1-4
6	Стандартизация в управлении качеством в России	1-5	1-3	1-4
7	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	1-5	1-3	1-4
8	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	1-5	1-3	1-4
9	Сертификация в управлении качеством	1-5	1-3	1-4

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством».

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

#### Очная форма обучения

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.2 анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	Интернет-маркетинг						+		
	Маркетинг в социальных сетях							+	
	Конкурентный анализ						+		
	Маркетинговые исследования				+				

	Управление конкурентоспособностью организации							+	
	Теория конкуренции			+					
	Конкуренция и конкурентоспособность			+					
	Производственная практика							+	
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+
	<b>Управление качеством</b>				+				

### Очно-заочная форма обучения

Компетенция (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК-1.2 анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	Интернет-маркетинг						+			
	Маркетинг в социальных сетях							+		
	Конкурентный анализ						+			
	Маркетинговые исследования				+					
	Управление конкурентоспособностью организации								+	
	Теория конкуренции			+						
	Конкуренция и конкурентоспособность			+						
	Производственная практика							+		
	Преддипломная практика									+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы									+
	<b>Управление качеством</b>				+					

## 7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения компетенций формируемых дисциплиной «Управление качеством»

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на **лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.**

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование) по дисциплине (максимум – 15 баллов).

Собеседование, тестирование (оценка знаний – максимум 5 баллов):

**5 баллов** – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**4 балла** – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**3 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**2 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1 балл** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Критерии оценки активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме – кейс – задачи, деловая игра ((оценка умений и навыков – максимум – 10 баллов):

**2,5 балла:** даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**2 балла:** даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1,5 балла:** даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**1 балл:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**2 балла** - выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные

положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной экономической терминологии.

**1,5 балла** - выставляется, когда студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, в основном раскрыт обсуждаемый вопрос; в ответе прослеживается логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий и явлений; ответ изложен литературным языком с использованием экономической терминологии, но могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

**1 балл** - выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется экономическая терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

**0,5 балла** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные и ситуационные задачи** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

а) репродуктивного уровня (умения), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**3 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2,5 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2 балла.** Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**1,5 балла.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**1 балл.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задача не решена.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач (значение и методику расчета показателей);

Критерии оценки

**8 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**6 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**4 балла** Задача решена с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ

**3 балла** Задача решена с задержкой. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет

существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

**2 балла** Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл** Задача решена неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов** Задача не решена

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы за подготовку рефератов, статей (не более 15 баллов).**

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

### Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. – 2 балла	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 2 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 2 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 2 балла	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. – 2 балла	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
Всего баллов: Макс. – 10 баллов	«удовлетворительно» - 3-5 баллов, «хорошо» - 6-7 балла, «отлично» - 8-10 баллов

Для студентов **очно-заочной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование) по дисциплине (максимум – 15 баллов).

*Собеседование, тестирование (оценка знаний – максимум 5 баллов):*

**5 баллов** – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**4 балла** – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

**3 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**2 балла** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

**1 балл** – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Критерии оценки активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме – кейс – задачи, деловая игра ((оценка умений и навыков – максимум – 10 баллов):

**2,5 балла:** даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**2 балла:** даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1,5 балла:** даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**3 балл:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**4 балла** - выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной экономической терминологии.

**1,5 балла** - выставляется, когда студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, в основном раскрыт обсуждаемый вопрос; в ответе прослеживается логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий и явлений; ответ изложен литературным языком с использованием экономической терминологии, но могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в



процессе ответа.

**1 балл** - выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется экономическая терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

**0,5 балла** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные и ситуационные задачи** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

а) репродуктивного уровня (умения), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

**3 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2,5 балла.** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2 балла.** Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**1,5 балла.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**1 балл.** Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задача не решена.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач (значение и методику расчета показателей);

Критерии оценки

**8 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**6 баллов** Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**4 балла** Задача решена с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ

**3 балла** Задача решена с задержкой. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

**2 балла** Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл** Задача решена неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов** Задача не решена

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее

его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы** за подготовку рефератов, статей (не более 15 баллов).

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

### **Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
1. Новизна реферированного текста Макс. – 2 балла	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 2 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 2 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 2 балла	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. – 2 балла	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
Всего баллов: Макс. – 10 баллов	«удовлетворительно» - 3-5 баллов, «хорошо» - 6-7 балла, «отлично» - 8-10 баллов

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*зачет*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче *зачета* к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на *зачете* и сумма баллов переводится в оценку.

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Управление качеством» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам

текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

Сдача зачета может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

<b>Вопрос билета</b>	<b>Количество баллов</b>
Вопрос 1	до 5
Кейс-задача	до 5

#### ***Теоретический вопрос***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### ***Оценивание кейс-задачи***

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Типовые контрольная точка № 1 Типовые вопросы для собеседования

##### Тема 1. Социальные и экономические основы качества

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО 8402 (ИСО — Между-народная организация по стандартизации).
2. Дайте определение термина «социальное управление».
3. Дайте определение термина «система качества».
4. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?
5. Дайте пример философского определения категории «качества».
6. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность», «работа» от терминов «продукция», «услу-га»?

##### Тема 2. Эволюция методов обеспечения качества

1. Принципы и функции управления качеством.
2. Содержание современных подходов к управлению качеством.
3. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зару-бежной практике.
4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

##### Тема 3. Опыт управления качеством в зарубежных странах

#### Типовые практико-ориентированные задачи

##### Задача 1. Рассчитайте количественную оценку конкурентоспособности продукции. (4 балла)

Условие: Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и со-ответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС 4' – 0,29.

##### Задача 2. (4 балла)

Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58; УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

##### Задача 3. (4 балла)

Имеются данные о качестве производимого заводом дизельного топлива

Показатель	По техническим условиям	Фактически
Теплотворная способность, %	41868	43124,04
Содержание серы, %	2	1,6

#### Тематика эссе, докладов с презентацией статей

1. Понятие качества.
2. Экономические аспекты качества.

3. Классификация затрат на качество.
4. Экономическая эффективность улучшения качества.
5. Традиционные методы обеспечения качества.
6. Концепции управления качеством.
7. Система «бездефектного труда».
8. Опыт организации работы групп качества в России
9. Всеобщее управление качеством
10. Содержание концепции всеобщего управления качеством
11. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
12. ИСО серии 9000
13. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
14. Стандартизация в управлении качеством в России
15. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
16. Государственное управление стандартизацией
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
18. Стандартизация в странах СНГ
19. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
20. Организационно-правовые основы метрологии
21. Система обеспечения единства измерений
22. Международные метрологические организации
23. Сертификация в управлении качеством
24. Сертификация продукции и ее цели
25. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
26. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
27. Маркировка товаров
28. Европейская модель управления качеством EFQM

## **Типовая контрольная работа для студентов очно-заочной формы обучения**

### **Вариант 1**

1. В настоящее время действует следующее понятие качества, определённое стандартом ИСО серии 9000:
  - «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования».
  - «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением».
  - «Качество – это совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».
2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
  - количественные, сюрпризные характеристики;
  - обязательные, сюрпризные характеристики;
  - обязательные, количественные, сюрпризные характеристики
3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
  - в фазе отбраковки;
  - в фазе контроля качества;
  - в фазе управления качеством.
4. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролёры) появились:
  - в фазе отбраковки;
  - в фазе контроля качества;
  - в фазе управления качеством.
5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
  - 1987г.;
  - 1997 г.;

- 2000 г.
6. В настоящее время в развитых странах приоритетами является:
- качество фирмы;
  - качество производственных процессов;
  - качество жизни.
7. TQM (Total Quality Management) – это:
- комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
  - подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
  - система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
8. Главными составляющими качества продукта являются:
- технические характеристики;
  - безопасность и надёжность;
  - технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность, надёжность.
9. Модель качества услуги Зайтхмля (модель «разрывов») предназначена:
- для составления спецификации услуг;
  - для определения возможных сбоев, приводящих к низкому уровню удовлетворения клиента;
  - для составления сервисного плана услуг.
10. Процедуры рока-уоке используются:
- только в производстве;
  - только в сфере услуг;
  - и в производстве, и в сфере услуг.
11. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:
- на стадиях проектирования и производства;
  - на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
  - на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.
12. В реализации подхода TQM участвуют:
- все службы и подразделения компании;
  - только служба качества;
  - руководство компании и служба качества.
13. Эффективность подхода TQM зависит:
- в первую очередь от менеджеров среднего звена;
  - в первую очередь от руководства компании;
  - в первую очередь от службы качества в компании.
14. ##### – инструмент, обеспечивающий выполнение каких-либо функций предприятия (неэффективных или малоэффективных процессов, или видов деятельности) другими предприятиями или сторонними лицами, имеющими наилучшие показатели качества и эффективности по данному процессу.
15. ##### – это систематический анализ деятельности конкурентов, сопоставление тех или иных элементов собственной деятельности с лучшими аналогами в целях взаимного совершенствования и укрепления конкурентных позиций. 1982 г.

### **Вопросы к зачету**

1. Философские основы категории «качество»
2. Современные подходы к определению содержания категории «качество»
3. Содержание категорий «социальное качество» и «качество жизни»
4. Цели и средства, которые их оправдывают
5. Качество: революция, которая началась в головах
6. Развитие философии качества в российской империи, СССР и Российской Федерации
7. Эволюция методов обеспечения качества
8. Управление качеством в США
9. Управление качеством в Японии
10. Управление качеством в Европе

11. Менеджмент качества в России
12. Развитие и становление элементов менеджмента качества в России
13. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях
14. Системный подход к управлению качеством
15. Опыт организации работы групп качества в России
16. Всеобщее управление качеством
17. Содержание концепции всеобщего управления качеством
18. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
19. ИСО серии 9000
20. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
21. Стандартизация в управлении качеством в России
22. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
23. Государственное управление стандартизацией
24. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
25. Стандартизация в странах СНГ
26. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
27. Организационно-правовые основы метрологии
28. Система обеспечения единства измерений
29. Международные метрологические организации
30. Сертификация в управлении качеством
31. Сертификация продукции и ее цели
32. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
33. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
34. Маркировка товаров
35. Европейская модель управления качеством EFQM

### Типовые задачи к зачету

#### Задача 1

Рассчитайте критерии интенсивности деятельности по госнадзору территориального органа Госстандарта России (количество проверок - 350, количество инспекторов - 30).

#### Задача 2

Некоторый процесс контролируется по двум параметрам А и В. Допустимые значения по данным параметрам заданные техническим регламентом: 300 и 10 соответственно. Определить показатели нестабильности технологического процесса.

Номер замера	А	В
1	270	11
2	315	10
3	285	9
4	303	9

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

### **а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература:**

1. ЭБС "Лань": Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с.

— Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102592>. — Загл. с экрана.

2. ЭБС "Лань": Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Агарков. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>. — Загл. с экрана.

3. ЭБС "Znanium ": Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

4. ЭБС "Znanium ": Аристов, О. В. Управление качеством : учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Государственный университет управления. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=375832>.

5.ЭБС "Znanium ": Елохов, А. М. Управление качеством : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 334 с. - URL: <http://new.znanium.com/go.php?id=1009728>.

#### **б) Дополнительная литература:**

1. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Упр. качеством". - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 400 с. - (Высшая школа менеджмента. Гр.).

2.Мишин, В. М. Управление качеством : учебник для студентов вузов по специальности "Менеджмент орг." (061100). - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 463 с. - (Гр.).

3.Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник для студентов вузов по экон. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва: ИНФРА-М, 2008.- 212 с.- (Высшее образование. Гр.)

### **б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.**

1. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Управление качеством [электронный полный текст] : учеб. пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец, А. В. Назаренко, О. Н. Бабкина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 3,97 МБ.

2. Левушкина, С. В. Менеджмент качества : учеб. пособие/С. В. Левушкина, И. Г. Свистунова; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь:Секвойя, 2021. - 1,30 МБ

3. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Черникова, Л. И. Управление качеством [электронный полный текст] : рабочая тетр. для практ. занятий студентов направления 38.03.02 "Менеджмент" / Л. И. Черникова, О. Н. Бабкина ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 439 КБ.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. [www.grebennikov.ru/motivation\\_wage.phtml](http://www.grebennikov.ru/motivation_wage.phtml)
2. [www.hr-liga.ru](http://www.hr-liga.ru)
3. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru)
4. [www.amr.ru](http://www.amr.ru)



## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к практическим занятиям.

*Практическое занятие* – это академическая форма активного усвоения знаний и формирования практических умений, навыков в самостоятельной подготовке и непосредственно на занятии.

Специфика изучения дисциплины «Управление качеством» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, технологическому диктанту, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, тестовых заданий, решений практико-ориентированных задач по теоретическому курсу дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2019) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2019) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2019) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2019)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

<p><b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд. № 167, площадь – 96,0 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: специализированная мебель на 77 посадочных мест, стол президиума – 1 шт., трибуна для преподавателя – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты</p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 169, площадь – 64 м<sup>2</sup>).</p>	<p>2. Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, ноутбуки – 5 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p>
<p><b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b></p>	
<p><i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м<sup>2</sup>)</i></p>	<p>Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
<p><i>2. Учебная аудитория № 169, площадь – 64 м<sup>2</sup>)</i></p>	<p>Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, ноутбуки – 5 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p>
<p><b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № № 169, площадь – 64 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: специализированная мебель на 32 посадочных места, меловая доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, ноутбуки – 5 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p>
<p><b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № № 182, площадь – 32,1 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: специализированная мебель на 12 посадочных мест, персональные компьютеры – 14 шт., проектор Panasonic PT-LB55NTE – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 69 – 1 шт., система акустическая Genius Multimedia HI-FI Speaker Systems – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, стенд «Основы патентования» с образцами охраняемых документов, стенд специальной литературы, стенда основ схемотехники, подключение к сети «Интернет», доступ в доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>

### **13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

#### **д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебного плана по профилю подготовки «Маркетинг»

Автор: к.э.н., доцент Сергиенко Е.Г.

Рецензенты:

к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Тенищев А.В.

к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сидорова Д.В.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» рассмотрена на заседании кафедры менеджмента и управленческих технологий протокол № 34 от 16 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебного плана по профилю подготовки «Маркетинг»

Зав. кафедрой менеджмента  
и управленческих технологий

д.э.н., доцент А.В. Назаренко

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета протокол № 9 от «19» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебного плана по профилю подготовки «Маркетинг».

Руководитель ОП

к.э.н., доцент кафедры экономической теории, маркетинга и агроэкономики Е.Г. Агаларова

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**«Управление качеством»**  
 по подготовке бакалавра по программе бакалавриата  
 по направлению подготовки

<b>38.03.02</b>	<b>Менеджмент</b>
код	направление подготовки
	Маркетинг
	Профиль
<b>Форма обучения – очная, очно-заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 23.е.72 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><b>Очная форма обучения:</b> лекции – <u>18</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>18</u> ч. практические (лабораторные) занятия – <u>18</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>18</u> ч., самостоятельная работа – 36 ч., в том числе практическая подготовка - <u>36</u> ч., контроль - ч.</p> <p><b>Очно-заочная форма обучения:</b> лекции – <u>12</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>12</u> ч., практические (лабораторные) занятия – <u>12</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>12</u> ч., самостоятельная работа – <u>48</u> ч, в том числе практическая подготовка - <u>48</u> ч., контроль – ч.</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Формирование профессиональных и общекультурных компетенций менеджера в области управления качеством.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Учебная дисциплина входит в факультативную часть (ФТД.03)
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины -</b>	<p><b>Профессиональные компетенции (ПК)</b></p> <p><b>ПК 1 – Способен проводить маркетинговые исследования в профессиональной деятельности</b></p> <p><i>ПК-1.2</i> - Анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b></p> <p>- основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России; основные понятий, категорий и подходов к управлению качеством; сути социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; моделей современных систем управления качеством; международных стандартов серии ИСО-9000; правовых механизмов управления качеством: сертификации продукции, стандартизации, закона о защите прав потребителей (<b>ПК – 1.2</b>).</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; быть способным работать с информацией; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных</p>

	<p>информационных системах; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей» (ПК – 1.2).</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>- владения методами анализа и управления качеством; участия в разработке стратегии организации в области управления качеством; готовности нести ответственность за принятые управленческие решения; готовности к кооперации с коллегами и работе в коллективе; владения культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения (ПК – 1.2).</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Социальные и экономические основы качества  <b>Тема 2.</b> Эволюция методов обеспечения качества  <b>Тема 3.</b> Опыт управления качеством в зарубежных странах  <b>Тема 4.</b> Управление качеством в России  <b>Тема 5.</b> Всеобщее управление качеством  <b>Тема 6.</b> Стандартизация в управлении качеством в России  <b>Тема 7.</b> Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества  <b>Тема 8.</b> Метрология в управлении качеством в России и за рубежом  <b>Тема 9.</b> Сертификация в управлении качеством</p>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p><u>Очная форма обучения:</u> семестр 4 – зачет  <u>Очно-заочная форма обучения:</u> курс 4 – зачет</p>
<p><b>Автор:</b></p>	<p>доцент кафедры менеджмента и управленческих технологий, к.э.н, Е.Г. Сергиенко</p>