Минобрнауки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*«Б.1.Б.16 Средства и методы управления качеством»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*27.03.02 Управление качеством*

(код и наименование направления подготовки)

*Управление качеством в социальных и производственно-технологических системах*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Год набора 2023

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Косых

«20» февраля\_ 2023 г.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры метрологии, стандартизации и сертификации

протокол № \_7\_от "\_20\_" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Н. Третьяк

«20» февраля 2023 г.

Методические указания является приложением к рабочей программе по дисциплине «*Средства и методы управления качеством»*, зарегистрированной в ЦИТ под учетным номером\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Методические рекомендации по изучению дисциплины………..……… | 4 |
| 2 Методические указания по лекционным занятиям ………...…………... | 4 |
| 3 Методические указания по практическим занятиям..…………………... | 6 |
| 4 Методические указания по самостоятельной работе...…...……………... | 7 |
| 4.1 Методические рекомендации по проработке и повторению лекционного материала и материала учебников и учебных пособий.............................................................................................................. | 8 |
| 4.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям……………………………………………..……………………….. | 10 |
| 4.3 Методические указания (рекомендации) по подготовке к курсовой работы………………………………………………………………………… | 10 |
| 5 Методические указания при подготовке к промежуточной аттестации (экзамен)……………………………………………………………………… | 12 |
| 6 Рекомендуемая литература………………………………………….…….. | 13 |
| 6.1 Основная литература…………………………………………………….. | 13 |
| 6.2 Дополнительная литература…………………………………………….. | 13 |

**1 Методические рекомендации по изучению дисциплины**

Студентам необходимо ознакомиться:

– с содержанием рабочей программы (РП) дисциплины «*Средства и методы управления качеством»*, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

**2 Методические указания по лекционным занятиям**

Основными видами аудиторной работы студентов по дисциплине «*Средства и методы управления качеством»* являются лекции и практические занятия. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на занятие и указания на самостоятельную работу.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру курса, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения с использованием мультимедиа-презентаций. При описании закономерностей следует обращать особое внимание на сравнительный анализ конкретных примеров.

В подборе материала к занятиям обучающимся следует руководствоваться РП дисциплины, обращая внимание на указанные компетенции. На первом занятии преподаватель обязан довести до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацелить их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом.

Рекомендуя литературу для самостоятельного изучения, преподаватель расскажет, каким образом максимально использовать возможности, предлагаемые библиотекой ОГУ, в том числе ее электронными ресурсами, а также сделает акцент на привлечение ресурсов сети Интернет для изучения практического опыта российских и зарубежных компаний.

Выбор методов и форм обучения может определяться:

– общими целями образования, воспитания, развития и психологической подготовки обучающихся;

– особенностями методики преподавания конкретной учебной дисциплины и спецификой ее требований к отбору дидактических методов;

– целями, задачами и содержанием материала конкретного занятия;

– временем, отведенным на изучение того или иного материала;

– уровнем подготовленности обучающихся;

– уровнем материальной оснащенности, наличием оборудования, наглядных пособий, технических средств;

– уровнем подготовленности и личных качеств самого преподавателя.

Лекции дают обучающимся систематизированные основы научных знаний по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и узловых вопросах в области управления. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле (т.е. преподаватель формулирует вопросы и предлагает способы их решения). Это позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Сегодня возможности лектора дополняются информационными и техническими средствами обучения, что позволяет разнообразить материал и расширить каналы его передачи, используя лекцию-визуализацию. В результате этого качество усвоения теоретического материала достигается за счет применения принципа наглядности в обучении.

В лекции широко используется принцип эвристичности. Это позволяет более глубоко изучить проблему, исследовать противоречия управления, которые разрешаются в ходе коллективного обсуждения. Эвристическое изложение материала предполагает постановку проблемных вопросов. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие, которое и является «пусковым механизмом» процессов мышления, активизирует стремление найти ответ на вопрос. Проблемная лекция побуждает аудиторию к активному включению в усвоение и обсуждение материала. Нахождение ответов на неоднозначные вопросы стимулирует развитие творческого мышления. Вопросы, предлагаемые аудитории для размышления, должны побуждать обучающихся использовать имеющиеся знания. В конце лекции делаются выводы и определяются задачи на самостоятельную работу.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Умение достаточно полно записать содержание устного выступления – важнейший навык, без которого нельзя успешно учиться. Навык конспектирования легко поддается формированию.

Конспекты имеют свои особенности:

- конспект требует быстрой записи;

- конспект должен легко читаться и хорошо запоминаться;

- в конспекте допускаются такие формы, которые понятны только автору;

- конспект – это запись смысла лекции.

**3 Методические указания по практическим занятиям**

Практические занятия проводятся в форме проблемного семинара методами развернутой беседы, дискуссии, решения практико-ориентированных заданий. Особое место занимает проблемно-ориентированный подход к обучению, позволяющий сфокусировать внимание обучающихся на анализе и разрешении какой-либо конкретной проблемной ситуации. Подготовка обучающихся к семинару осуществляется на основе задания, содержащего проблемную ситуацию. Во время практического занятия необходимо поощрять аргументированные суждения, нацеливать внимание обучающихся на увязку теоретических положений с мировой и российской практикой.

Отдельной задачей практического занятия является формирование коммуникативной компетентности: умения публично выступать, владеть приемами активизации внимания аудитории, грамотно и убедительно излагать свою точку зрения. Важной целью обсуждения ряда вопросов является формирование личной позиции обучающихся по современным проблемам жизнедеятельности территории.

Рекомендуемой формой практических занятий является проблемный семинар. Приветствуется участие обучающихся в научно-практических конференциях по проблематике курса, индивидуальные задания.

Интерактивные формы проведения занятий формируют у обучающихся умение аргументировать свою точку зрения, оппонировать, анализировать проблемы и предлагать способы их решения.

**Цели практических занятий** по дисциплине «*Средства и методы управления качеством»*:

1) закрепление теоретического материала путем систематического контроля за самостоятельной работой студентов;

2) формирование умений использования теоретических знаний в процессе выполнения практических работ;

3) развитие аналитического мышления путем обобщения результатов практических работ;

4) формирование навыков оформления результатов практических работ в виде таблиц, графиков, выводов.

На практических занятиях осуществляются следующие формы работ со студентами: *индивидуальная* (оценка знаний, выполненных тестовых заданий, проверка отчетов по выполненным работам); *групповая* (выполнение заданий малыми группами по 2-4 человека); *фронтальная* (подведение итогов выполнения лабораторных работ, подведение итогов выполнения теста).

**Структура и последовательность занятий**: на первом, вводном занятии проводится инструктаж студентов по охране труда, технике безопасности и правилам работы аудиториях по инструкциям утвержденного образца с фиксацией результатов в журнале инструктажа.

Студенты также знакомятся с основными требованиями преподавателя по выполнению учебного плана, с графиком прохождения практических занятий, с графиком прохождения контрольных заданий, с основными формам отчетности по выполненным работам и заданиям.

Студенты оформляют отчеты по практическим работам в соответствии со стандартом организации СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие – <http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf>.

**Структура практического занятия:**

- объявление темы, цели и задач занятия;

- изучение и конспектирование теоретической части работы;

- проверка теоретической подготовки студентов к практическому занятию;

- выполнение практических задач;

- конспектирование полученных результатов в тетрадях;

- подведение итогов занятия (формулирование выводов);

- защита работы преподавателю дисциплины.

По теме занятия проводится беседа, что необходимо для осознанного выполнения практической работы (по контрольным вопросам). Перед уходом из аудитории студенты должны навести порядок на своем рабочем месте.

**4 Методические указания по самостоятельной работе**

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и к зачету. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной научно-квалификационной работы, применения научных основ в практике менеджмента инноваций.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Самостоятельная работа реализуется:

– непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических занятиях;

– в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.

– в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает следующие виды отчетности:

– выполнение домашних заданий, поиск и отбор информации по отдельным разделам курса в сети Интернет.

Пакет заданий для самостоятельной работы выдается в начале семестра, определяются предельные сроки их выполнения и сдачи. В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью обучающийся после изучения каждой отдельной темы и затем всего курса по учебнику и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены в конце каждой темы. Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, научных монографиях и не могут представлять особенных трудностей при изучении.

К планируемым видам самостоятельной работы обучающихся относятся:

– подготовка и написание рефератов и других письменных работ на заданные темы;

– выполнение домашних заданий разнообразного характера;

– выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие самостоятельности и инициативы.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающихся необходимо:

– последовательное усложнение и увеличение объема самостоятельной работы, переход от простых к более сложным формам (подготовка презентации и реферата, творческая работа и т. д.);

– постоянное повышение творческого характера выполняемых работ, активное включение в них элементов научного исследования, усиления их самостоятельного характера;

– систематическое управление самостоятельной работой, осуществление продуманной системы контроля и помощи обучающимся на всех этапах обучения.

Порядок их выполнения и контроля, тематика, учебно-методическое обеспечение содержатся в методических материалах и фонде оценочных средств по дисциплине, доступ к которым открыт в библиотеке института.

**4.1 Методические рекомендации по проработке и повторению лекционного материала и материала учебников и учебных пособий**

Овладение методическими приемами работы с литературой – одна из важнейших задач студента. Углубленная работа с лекционным материалом, материалом учебников и учебных пособий – гарантия того, что студент станет хорошим специалистом.

Работу с литературой следует начинать с анализа РП, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях.

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию, зачету. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Работа с материалом учебников и учебных пособий включает следующие этапы:

- предварительное знакомство с содержанием всего учебного пособия или какого-то ее раздела;

- углубленное чтение текста учебного пособия должно преследовать следующие цели: усвоить основные положения; усвоить фактический материал; логическое обоснование главной мысли и выводов;

- составление плана прочитанного текста. Это необходимо тогда, когда работа не конспектируется, но отдельные положения могут пригодиться на занятиях, при выполнении курсовых, дипломных работ, для участия в научных исследованиях;

- составление тезисов или конспекта книги, или ее части.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

– делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);

– составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

– готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);

– создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

**4.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Практическое занятие – это, прежде всего, дискуссия, обсуждение конкретной ситуации, то есть предполагает умение внимательно слушать членов малой группы и модератора, а также стараться высказать свое мнение, высказывать собственные идеи и предложения, уточнять и задавать вопросы коллегам по обсуждению.

Подготовка к практическому занятию включает, кроме проработки конспекта и презентации лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам семинара, выносимого для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить реферат и выступить с ним на практическом занятии.

# 4.3 Методические указания (рекомендации) по подготовке к курсовой работы

Курсовая работа является одним из видов самостоятельной работы студентов, она выполняется в соответствии с рабочей программой дисциплины и служит для развития необходимых специалисту навыков практического использования знаний, полученных в процессе обучения.

Написание курсовой работы имеет следующие цели:

− систематизация, закрепление и активизация полученных теоретических знаний и практических умений по дисциплине;

− углубление теоретических знаний в соответствии с заданной темой приобретение опыта практического использования специальной литературы, подготовка библиографии по избранной теме;

− формирование умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов развитие навыков написания и защиты развернутой теоретической работы;

− формирование умений использовать справочную, нормативную и специальную литературу, подготовить библиографию по избранной теме;

− приобретение навыков научно-исследовательской работы;

− подготовка к итоговой государственной аттестации.

Каждый студент выбирает тему курсовой работы из предложенного списка или может предложить свою тему, предварительно обсудив ее с будущим научным руководителем.

4.3.1 Требования, предъявляемые к курсовой работе

При выполнении студентом курсовой работы предъявляются следующие требования:

- курсовая работа должна быть выполнен самостоятельно и творчески;

- текст курсовой работы должен быть увязан с законодательными актами, инструктивным материалом, литературными источниками;

- курсовая работа должен быть выполнен на материалах конкретной организации;

- выводы и предложения должны вытекать из изложенного в работе материала, быть логически обоснованными и иметь практическую значимость;

- курсовая работа должна иметь соответствующие приложения;

- материал курсовой работы должен быть изложен разборчиво и теоретически грамотно, отдельные части должны быть увязаны между собой;

- курсовая работа должна быть оформлена аккуратно и правильно в соответствии со стандартом организации СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие – <http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf>.

4.3.2. Выбор и закрепление темы курсовой работы

Тема курсовой работы определяется студентом самостоятельно с учетом рекомендуемой тематики, характера выполняемой практической работы и возможности ознакомления с практической деятельностью конкретной организации. Не исключается возможность предложения студентами своей темы, которая должна быть утверждена руководителем.

Выбор студентами указанных тем курсовых работ может быть обусловлен их практической значимостью или являться продолжением данной темы в дальнейшем при написании выпускной квалификационной работы.

После выбора темы студент составляет содержание курсовой работы, где указывает содержание рассматриваемых вопросов. Содержание курсовой работы согласовывается с научным руководителем.

После подбора и изучения литературы студент должен составить тщательно продуманное содержание курсовой работы, которое призвано способствовать более полному раскрытию основных вопросов. Содержание – это основа работы, и от того, как оно составлено, будет зависеть качество всей письменной работы. Курсовая работа, независимо от его характера, включает три после­довательно расположенных и связанных друг с другом раздела:

- введение должно содержать одну страницу. Во введении автор должен показать актуальность избранной проблемы, степень ее разработанности и сформулировать цель и задачи, которые будут решаться в работе. Определить предмет и объект исследования. Описать методы исследования и структуру курсовой работы;

- основную часть*,* состоящую из двух глав, которые должны иметь внутреннее деление на три параграфа. Первая глава – теоретическая, вторая – прикладная. Изложение каждого вопроса надо четко ограничивать с тем, чтобы можно было ясно видеть, где начинается и где заканчивается их освещение. Основная часть работы может быть изложена на 25-30 страницах стандартного листа;

- заключение. В заключение работы войдут выводы, вытекающие из материалов курсовой работы и содержащие обоснованные предложения. Они должны находиться в соответствии с теми задачами, которые были поставлены автором во введении. Заключение составляет 2 – 3 страницы.

- список использованных источников;

- приложения.

**5 Методические указания при подготовке к промежуточной аттестации (экзамен)**

При подготовке к экзамену обучающийся должен повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Процедура проведения оценочных мероприятий имеет следующий вид:

*Текущий контроль (в течении семестров).*

В соответствии с семестровым графиком проведения контрольных точек в семестре проводится две контрольные точки (рубежный контроль).

Оценка дескрипторов компетенций производится путем проверки содержания и качества оформления отчета и индивидуальной или групповой защиты каждого практического задания студентами в соответствии с графиком проведения занятий.

Результаты оценки успеваемости заносятся в рейтинговую ведомость и доводятся до сведения студентов.

Студентам, не получившим зачетное количество баллов по текущему контролю, выдается дополнительные задания на зачетном занятии в промежуточную аттестацию.

*Промежуточная аттестация (экзамен).*

Экзамен проводится по расписанию сессии. Форма проведения занятия – устно-письменная. Требование к содержанию ответа – дать краткий, но обоснованный с позиций дисциплины четкий ответ на поставленный вопрос.

Итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам экзамена. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена.

Результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента (при получении экзамена).

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

**6 Рекомендуемая литература**

**6.1 Основная литература**

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370> (дата обращения: *15.04.2023*). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения: *15.04.2023*). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

3. Управление качеством : учебник / под ред. С. Д. Ильенковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2017. – 287 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615941> (дата обращения: *15.04.2023*). – Библиогр.: с. 271-272. – ISBN 978-5-238-02344-1. – Текст : электронный.

**6.2 Дополнительная литература**

1. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> (дата обращения: *15.04.2023*). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

2. Тепман, Л. Н. Управление качеством : учебное пособие / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 353 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353> (дата обращения: *15.04.2023*). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01274-2. – Текст : электронный.

3. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (дата обращения: *15.04.2023*). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.