

**Ярославский филиал  
Аккредитованного образовательного частного учреждения  
высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»**

**Кафедра менеджмента и рекламы**



Н.С. Семенова  
2016 г.

**В.Е. Гультияев**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.01 «Экономика (уровень бакалавриата)»  
профиль подготовки «Экономика предприятий и организаций»

*Рекомендовано Учебно-методическим советом МФЮА  
(протокол №1 от 30 августа 2016 г.)*

*Одобрено кафедрой менеджмента и рекламы  
(протокол №1 от 29 августа 2016 г.)*

**Ярославль, 2016**

**Рецензент:** Минеев А.Н., к.э.н., доцент кафедры менеджмента и рекламы

**В.Е. Гультяев. Управление качеством.** Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика (уровень бакалавриата)», профиль подготовки «Экономика предприятий и организаций», очная и заочная форма обучения. – Ярославль: ЯФ МФЮА, кафедра менеджмента и рекламы, 2016. – 30 с.

Рабочая программа дисциплины содержит цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП, требования к результатам освоения дисциплины, объём дисциплины и виды учебной работы, содержание дисциплины, тематику практических занятий и технологии их проведения, формы самостоятельной работы, контрольные вопросы и систему оценивания, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

## Содержание

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах	5
5.	Содержание разделов и тем программы	5
6.	Разделы дисциплины и междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	8
7.	Разделы и темы дисциплины и виды занятий (учебно – тематический план)	9
8.	Содержание семинарских (практических) занятий	10
9.	Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
10.	Образовательные технологии	13
11.	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации (по темам) и методические материалы для их оценивания	15
12.	Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	26
13.	Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»	27
14.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
15.	Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	28
16.	Описание материально – технической базы, необходимой для осуществления образовательной деятельности	28
17.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	29
18.	Дополнения и изменения к рабочей программе	30

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целями** изучения дисциплины являются обучение студентов основным понятиям качества как объекта управления, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, методам его оценки и измерения; методологии управления качеством и конкурентоспособности продукции.

### **Задачи дисциплины:**

- раскрыть понятие качества как сложной, емкой и универсальной категории, изучить основные методы управления качеством;
- сформировать практические навыки разработки систем менеджмента качества в организации;
- изучить основы сертификации систем менеджмента качества.

## **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ОПОП)**

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативной части дисциплин блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика (уровень бакалавриата)».

Изучение дисциплины «У» основывается на знаниях, полученных студентами в ходе освоения дисциплин «Маркетинг», «Микроэкономика», «Экономика предприятий и организаций», «Основы предпринимательской деятельности», «Менеджмент», «коммерческая деятельность предприятия».

Дисциплина «Управление качеством» формирует базовые знания для следующих дисциплин «Организация инновационной деятельности предприятия (организации)», «Организация, нормирование и оплата труда на предприятии (в организации)».

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

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);
- способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами (ПК-3);
- способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-11).

В результате освоения дисциплины студент должен:

### **знать:**

- теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы, влияющие на качество, виды показателей качества;
- методы стандартизации и сертификации в области обеспечения качества продукции на национальном и международном уровне;
- подход к организации и сертификации систем управления качеством на основе международных требований (стандартов ИСО серии 9000);
- законодательные акты в области управления качеством продукции.

### **уметь:**

- ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества;
- разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством;

- выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению;
- использовать знания об основных принципах стандартизации и сертификации продукции в процессе управления качеством;
- использовать нормативно-технические документы и материалы.

**владеть:**

- навыками самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументации.
- навыками применения методов контроля качества продукции;
- навыками работы с нормативно-технической документацией, стандартами, указателями стандартов.

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часа. Вид итогового контроля: экзамен.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		7		
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>50</b>	<b>50</b>		
Лекции (Л)	24	24		
Семинары (практические занятия)	26	26		
Из них в интерактивной форме	16	16		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>94</b>	<b>94</b>		
Экзамен		+		
<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### 5. Содержание разделов и тем программ

##### Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины

Предмет, цели, содержание курса. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития страны, отрасли, фирмы.

Вызовы 21 века и новая управленческая парадигма. Глобальная конкурентоспособность России. Инновационное развитие и качество. Качество – всемирное поле конкуренции. Качество - фундаментальная основа стратегии поддержания конкурентоспособности на мировых рынках.

Проблемы российских предприятий (организаций) по обеспечению качества и конкурентоспособности. Национальная политика России в области качества продукции и услуг

##### Тема 2: основополагающие понятия в области качества

Современное понимание качества. Качество и конкурентоспособность. Качество и потребитель. Качество жизни. «Философия качества». Качество как объект управления. Пирамида качества. Объекты качества. Менеджмент качества. Тотальный менеджмент качества - TQM.

##### Тема 3: Эволюция представлений о качестве

Эволюция представления о качестве: от менеджмента качества к качеству менеджмента, TQM и устойчивому развитию.

Становление и развитие философии качества. Стадии развития. Звезды качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Российский опыт управления

качеством: системы БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Международный опыт управления качеством. Японская культура управления качеством. История развития принципов менеджмента качества. Эволюция методов статистического управления качеством. Кружки качества. «Декларация основных принципов TQM». Японские гуру качества. Производственная система Тойоты как реализация принципов TQM. Американская культура управления качеством. Взаимосвязь американского менеджмента и культуры качества. Система менеджмента качества США: революция качества государственного управления. Европейская культура менеджмента качества. Европейская концепция доказательства качества. Глобальная концепция оценки соответствия и делового совершенства.

#### **Тема 4: История развития концепций качества**

Философия и концепции «патриархов качества»: У. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, К. Исикава, Г. Тагучи. П. Кросби

#### **Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления**

Суть, цели, задачи TQM. Основные положения концепции «всеобщего ( тотального ) менеджмента качества» - TQM. Элементы стратегии TQM. Принципы TQM как принципы качественного управления: фокус на потребителя, лидерство руководства, вовлеченность персонала, процессный подход, системный подход, статистическое управление, непрерывное совершенствование, партнерские отношения с поставщиками.

#### **Тема 6: TQM и устойчивое развитие.**

Бизнес-инжиниринг как базовая концепции современного управления. 12 принципов менеджмента качества Й. Изука. 4-х-фазная модель компетенций Т. Харджоно.

#### **Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение**

Определение качества продукции. Показатели качества Уровень качества. Государственное регулирование качеств и безопасности продукции Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия.

Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности продукции. Концепция развития национальной системы стандартизации. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции.

Метрология в обеспечении качества продукции. Показатели качества продукции и их классификация. Роль квалиметрии в управлении качеством. Методы оценки уровня качества продукции. Организация управления качеством продукции на предприятии

#### **Тема 8: Понятие качества услуги**

Качество услуг. Показатели качества услуг и классификация. Особенности оценки качества услуг. Методы контроля и оценки. Методики оценки качества услуг и качества обслуживания: SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Misteri Shopping, модель GAP, анализ зон толерантности. Управление качеством услуг. Стандарты качества обслуживания и сервиса

#### **Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления**

Международные стандарты как методология оптимизации системы управления и стандарты качественного управления . ISO 9001-2008 ( ГОСТ Р ИСО 9001-2008) Система менеджмента качества. Требования. ISO 14 001-2004 ( ГОСТ Р ИСО 14001-2007) Системы экологического менеджмента . Требования и руководство по применению. ISO 22000-2005 ( ГОСТ Р ИСО 22000-2007) Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. OHSAS 18001-2007 (ГОСТ 12.0230-2007) Системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности. ISO 26000-2011. Руководство по социальной ответственности.

ISO 5001-2011. Система энергетического менеджмента. Стандарты GMP как стандарты высокой санитарно-гигиенической безопасности. Интегрированные системы менеджмента. Европейская концепция устойчивого развития корпораций - стандарт JIS/TR Q 0005:2005.

#### **Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000**

Разработка программы внедрения. Разработка сети процессов. Процессный подход как основа современного менеджмента качества. Менеджмент процессов и его составляющие.

Общая классификация процессов организации. Основные этапы идентификации, определения взаимодействия, декомпозиции, структурирования, описания и документирования бизнес-процессов. Обобщенная карта процессов. Стандарты построения бизнес-моделей организации. Общая характеристика графического структурирования и описания бизнес-процессов (диаграммы потока, диаграммы IDEF0/ IDEF3 и др.). Программные средства поддержки менеджмента процессов : Visio 2000, BRwin , ARIS Toolset и др.

Документация СМК. Внутренний аудит СМК. Оценка результативности СМК, Совершенствование СМК, Методики оценки уровня развития ( зрелости).СМК . Сертификация систем качества. Общие принципы сертификации СМК. Органы по сертификации. Общие требования к органам по сертификации. Порядок и правила проведения работ по сертификации систем менеджмента качества. Цели , объекты проверки, участники, проведение сертификационного аудита. Нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества: комплекс государственных стандартов “Система сертификации ГОСТ Р. Реестр систем качества. Стандарт ISO 19011-2002. «Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и / или охраны окружающей среды».

### **Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством**

Роль статистических методов в менеджменте качества. Общие положения по статистическому управлению качеством.

Семь простых методов статистического контроля качества: контрольные листки, гистограмма, причинно - следственная диаграмма Исикавы, диаграмма разброса, анализ Парето, стратификация данных, контрольные карты (карты Шухарта).

Семь новых статистических инструментов управления качеством: диаграмма средства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, стреловидная диаграмма, матричная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы (PDPC) , матрица приоритетов. ABC- метод.

Метод развертывания функций качества (QFD Quality Function Deployment): алгоритм проведения, основные этапы.

Анализ причин возможных ошибок и их последствий (причин отказов) (FMEA – анализ): основные понятия, применение, объекты анализа, этапы проведения, оценка риска.

### **Тема 12: Экономические аспекты управления качеством**

Экономические категории качества и традиционная точка зрения на стоимость качества. Взаимосвязь экономики качества и управленческого учета.

Затраты на качество и их классификации. Подход Джурана-Фейгенбаума, подход Ф. Кросби. Примерный перечень затрат на качество. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации, работающей в условиях TQM : модель « всеобщего блага общества»; «стоимостная модель процесса»; модель затрат, связанных с предупреждением, оценкой и отказом (модель PAF) .

Функция потерь Г. Тагути Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества.

### **Тема 13: Современные TQM – модели**

Современные модели продвижения концепции TQM в практику. Внедрение изменений в организации. Концепция непрерывного совершенствования. Комплекс новых технологий управления - Реинжиниринг бизнес- процессов : основы реинжиниринга, методы. Японская система производства – Система TPS . Система процессов, добавляющих ценность для потребителя - Система Gemba. Система планирования материалов и ресурсов для производства - MRP.. Система управления производством, снабжением - система Just-In- Time (JIT), система KANBAN. Система постоянных небольших изменений - Система Kaizen. Система «всеобщего обслуживания оборудования»- TRM « Total Productive Maintenance». Система «Упорядочение» - 5 «S» - преобразование предприятия через наведение порядка, чистоты и укрепления дисциплины.

Высокие технологии бизнеса – модель бездефектного производства « шесть сигм – «6 sigma» , бережливого производства «Lean production», гибкого производства.

Системы управление знаниями – «Knowledge Management». Бенчмаркинг как система делового совершенства и повышения качества менеджмента. Технологии сбалансированного управления. Сбалансированная система показателей оценки эффективности организации- «BSC». Практическая программа революционных преобразований - «20 ключей к совершенствованию бизнеса».

**Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством**

Современные модели конкурентоспособного предприятия, модели «совершенного бизнеса». Премии качества как модели оценки конкурентоспособности организации. Премии качества как национальная политика качества. Премии качества как стратегии совершенствования. Премии качества: приз Деминга ( Япония): модель оценки, критерии и показатели, примеры компаний. Национальная награда за качество М. Болдриджа (США): модель оценки, критерии и показатели, примеры компаний.

Европейская награда за качество – EQA. Модель Европейского фонда управления качеством - EFQM –премия совершенства. Модель совершенства: история, концепция, критерии, радар, уровни совершенства, успешные организации: Фундаментальные принципы совершенства, декларируемые EFQM. Оценочная модель. Критерии (показатели) совершенства. Самооценка и бенчмаркинг на основе премий.

Российская премия (приз) качества. Модель премии, критерии и показатели оценки. Опыт проведения конкурса и результаты конкурсов последних лет.

Описание критериев и подкритериев моделей. Принципы оценки критериев, интегральная оценка. Самооценка и бенчмаркинг на основе премий. Принципы TQM в сфере административного управления. Модель САФ –модель самооценки организаций бюджетной сферы.

**Тема 15: Бенчмаркинг TQM**

Продвижение концепции TQM в практику российского менеджмента через лидеров экономики – бенчмаркинг TQM. Опыт внедрения TQM, систем менеджмента качества, интегрированных систем менеджмента на российских предприятиях и организациях различных отраслей и сфер деятельности, государственного и муниципального управления.

Политика качества на данных предприятиях (организациях), организация работ по разработке и внедрению, основные бизнес- процессы.

Российский менеджмент: проблемы при внедрении систем качества, интегрированных систем менеджмента, TQM.

**6. Междисциплинарные связи разделов или тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемой дисциплины	Номера тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Организация инновационной деятельности предприятия (организации)					+	+					+	+		+	+	+
2	Организация, нормирование и оплата труда на предприятии (в организации)		+													+	+



## 7. Разделы и темы дисциплины и виды занятий (учебно – тематический план)

### 7.1 Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Трудоемкость в часах				
		Всего в часах	Аудиторная работа			Внеаудит. работа
			Общая	Лекции	Семинары	Самост. работа
1.	Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины	10	4	2	2	6
2.	Тема 2: основополагающие понятия в области качества.	10	4	2	2	6
3.	Тема 3: Эволюция представлений о качестве	10	3	2	1	7
4.	Тема 4: История развития концепций качества	10	3	2	1	7
5.	Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления	10	4	2	2	6
6.	Тема 6: TQM и устойчивое развитие.	10	4	2	2	6
7.	Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение	10	3	2	1	7
8.	Тема 8: Понятие качества услуги	10	4	2	2	6
9.	Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления	10	3	1	2	7
10.	Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000	10	3	1	2	7
11.	Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством	10	4	2	2	6
12.	Тема 12: Экономические аспекты управления качеством	10	3	1	2	7
13.	Тема 13: Современные TQM – модели	8	3	2	1	5
14.	Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством	8	3	1	2	5
15.	Тема 15: Бенчмаркинг TQM	8	2		2	6
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>94</b>

### 7.2 Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Трудоемкость в часах		
		Всего в	Аудиторная работа	Внеаудит. работа

			Общая	Лекции	Семи- нары	Самост. работа
1.	Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины	10	2	2		8
2.	Тема 2: основополагающие понятия в области качества.	10	2	2		8
3.	Тема 3: Эволюция представлений о качестве	10	2	2		8
4.	Тема 4: История развития концепций качества	10	2	2		8
5.	Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления	10	2		2	8
6.	Тема 6: TQM и устойчивое развитие.	10	2		2	8
7.	Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение	10	2		2	8
8.	Тема 8: Понятие качества услуги	10	2		2	8
9.	Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления	10				10
10.	Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000	10				10
11.	Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством	10				10
12.	Тема 12: Экономические аспекты управления качеством	10				10
13.	Тема 13: Современные TQM – модели	8				8
14.	Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством	8				8
15.	Тема 15: Бенчмаркинг TQM	8				8
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>128</b>

## 8. Содержание семинарских (практических) занятий

### **Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины**

#### **Вопросы для обсуждения**

Роль качества в обеспечении и конкурентоспособности.

Национальная политика России в области качества продукции и услуг

Кейс-задача «Определение термина «управление качеством» применительно к разным сферам деятельности: на примере гостиничного бизнеса»

### **Тема 2: основополагающие понятия в области качества.**

#### **Вопросы для обсуждения**

Современное понимание качества.

Пирамида качества. От менеджмента качества к качеству менеджмента. Тотальный менеджмент качества.

Доклады.

Дискуссия: Проблемы конкурентоспособности и устойчивого развития страны, отрасли, фирмы. Проблемы российских предприятий (организаций) по обеспечению качества.

Кейс – задание: «Манометр» - опыт по внедрению управления качеством на промышленном предприятии»

**Тема 3: Эволюция представлений о качестве**

**Вопросы для обсуждения**

1. Становление и развитие философии качества.
2. Российский опыт управления качеством
3. Международный опыт управления качеством .
4. Философия и концепции «патриархов качества».

Кейс.

**Тема 4: История развития концепций качества**

Творческая работа: «Сравнительный анализ моделей управления качеством»

Кейс-задание: «Сравнительный анализ моделей управления качеством»

**Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления**

Дискуссионный устный опрос по теме.

**Тема 6: TQM и устойчивое развитие.**

Разбор кейсов по теме

**Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение**

Практическое задание: оценка качества продукции

Кейс-задание: «Оценка качества продукции», «Оценка качества поставщиков»

**Тема 8: Понятие качества услуги**

Кейсы по теме

**Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления**

Устный опрос по теме. Дискуссия

**Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000**

Кейс: «Процессный подход».

Разработка модели бизнес-процессов на примере конкретного предприятия.

Кейс-задание: «Моделирование бизнес-процессов на примере предложенного конкретного предприятия»

**Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством**

Решение задач по модели ABC.

Круглый стол: Сравнение технологий управления качеством.

Кейс-задание: Применение модели ABC в управлении качеством

**Тема 12: Экономические аспекты управления качеством**

Кейсы по теме. Дискуссия.

**Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством**

Письменная работа (эссе) по теме: Премии качества: за и против

Дискуссия

**Тема 15: Бенчмаркинг TQM**

Кейсы по теме. Итоговый тест

**9. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов (СРС) – это многообразные виды индивидуальной и коллективной деятельности студентов, осуществляемые под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого аудиторное или внеаудиторное время. Это особая форма обучения по заданию преподавателя, выполнение которого требует активной мыслительной деятельности. Самостоятельная работа студента

определяется: образовательным стандартом, действующими учебными планами по образовательным программам различных форм обучения, рабочими программами учебных дисциплин, средствами обеспечения СРС: учебниками, учебными пособиями и методическими руководствами, учебно-методическими комплексами и т. д.

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Дополнительная самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины.

Виды самостоятельной работы: работа с конспектом лекции (обработка текста), чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста, аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект, анализ и др.); работа со словарями и справочниками; работа с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей; компьютерной техники, Интернет и др.

<b>№ темы</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Форма самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
2.	Тема 2: Основополагающие понятия в области качества.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
3.	Тема 3: Эволюция представлений о качестве	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
4.	Тема 4: История развития концепций качества	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
5.	Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
6.	Тема 6: TQM и устойчивое развитие.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию

7.	Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
8.	Тема 8: Понятие качества услуги	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию
9.	Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
10.	Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
11.	Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
12.	Тема 12: Экономические аспекты управления качеством	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
13.	Тема 13: Современные TQM – модели	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
14.	Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
15.	Тема 15: Бенчмаркинг TQM	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины;
	№№ 1-15	Подготовка к экзамену.

## 10. Образовательные технологии

При изложении учебного материала лекторы используют как традиционные, так и нетрадиционные формы проведения лекций. В частности, используются такие формы, как:

1. *Традиционная лекция* – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, теме вопроса и т.п. Студент воспринимает информацию на лекции, затем осознает ее, после чего преобразует ее снова в слова в виде конспекта лекции. Конспект является продуктом мышления обучающегося. Целью традиционной лекции является подача обучающимся современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной проблеме или теме.

2. *Проблемная лекция* начинается с вопросов или с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от непроблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения. Целью проблемной лекции является усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления; формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего профессионала.

3. *Лекция визуализация* подразумевает использование принципа наглядности, т.е. подача лекционного материала в визуальной форме с использованием технических средства обучения (слайды, презентации и т.п.) или с использованием специально изготовленных схем, рисунков, чертежей и т.п. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся у студентов знаний. В зависимости от содержания учебного материала могут использоваться различные виды визуализации – натуральные, изобразительные, символические, схематические и т.п.

4. *Лекция пресс-конференция* проводится в форме близкой к проведению собственно пресс-конференции. Преподаватель называет тему конкретной лекции и просит студентов письменно или устно задавать ему интересующие их вопросы по данной теме. Изложение материала строится не как ответ на каждый заданный вопрос, а в виде связного раскрытия темы, в процессе которого формулируются и акцентируются соответствующие ответы. В завершение лекции преподаватель проводит итоговую оценку вопросов как отражения своих знаний и интересов слушателей.

5. *Лекция беседа* или «диалог с аудиторией» предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. В основе лекции-беседы лежит диалогическая деятельность, что представляет собой наиболее простую форму активного вовлечения студентов в учебный процесс. Диалог требует постоянного умственного напряжения, мыслительной активности студента.

6. *Лекция-дискуссия* предполагает, что преподаватель при изложении лекционного материала организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Лекция-дискуссия активизирует познавательную деятельность аудитории и позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов.

7. *Лекция с разбором конкретных ситуаций или коллизий* предполагает обсуждение конкретной ситуации или коллизии. Соответствующая ситуация или коллизия представляется аудитории устно или в очень короткой видеозаписи, слайде, диафильме. Студенты анализируют и обсуждают предложенные ситуации или коллизии сообща, всей аудиторией. Затем, опираясь на правильные высказывания и анализируя неправильные, преподаватель убедительно подводит студентов к коллективному выводу или обобщению. Иногда обсуждение ситуации или коллизии можно использовать в качестве пролога к последующей части лекции, для того чтобы заинтересовать аудиторию, заострить внимание на отдельных проблемах, подготовить к творческому восприятию изучаемого материала. Для сосредоточения внимания, ситуация или коллизия подбирается достаточно характерная и острая.

Семинарские занятия по учебной дисциплине проводятся с целью закрепления знаний, полученных студентами на лекциях и (или) в ходе самостоятельной работы с нормативными правовыми актами, специальной и (или) дополнительной литературой, выяснения сложных и дискуссионных вопросов и коллизий теории и практики. По отдельным темам семинарских занятий предусмотрено написание рефератов, подготовка докладов и выполнение тестов. В рамках реализации компетентного подхода в процессе обучения дисциплине предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Помимо традиционных форм усвоения накопленных ранее знаний используются активные методы обучения, которые позволяют активизировать мышление студентов, вовлечь их в учебный процесс; стимулируют самостоятельное, творческое отношение студентов к предмету; повышают степень мотивации и эмоциональности; обеспечивают постоянное взаимодействие обучаемых и преподавателей с помощью прямых и обратных связей. В частности, используются такие формы, как:

1. *Традиционный семинар* – сложная форма организации практического занятия, по заранее определенной теме или группе вопросов, способствующая закреплению и углублению теоретических знаний и практических навыков студентов, развитию навыков самостоятельной

работы с нормативными, учебными и литературными источниками, обмена взглядами, знаниями, позициями, точками зрениями.

2. *Проектирование* - позволяет формировать личностные качества студентов, которые развиваются лишь в деятельности и не могут быть усвоены вербально (умение работать в коллективе, брать ответственность за выбор, решение, разделять ответственность, анализировать результаты деятельности, вырабатывается свой собственный аналитический взгляд на информацию и т.д.).

3. *Групповая дискуссия (групповое обсуждение)* используется для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности обсуждаемого вопроса. Предметом групповой дискуссии, могут быть: спорные вопросы из области профессиональной деятельности участников дискуссии; противоречивые интересы участников группы; проблемные ситуации, в том числе предложенные к обсуждению самими участниками групповой работы; совместные или привнесенные проекты, модели, типологии; разнообразные технологии и пути их применения.

4. *Ситуационно-ролевая или деловая игра* – это имитационное моделирование профессиональной деятельностью людей в условных ситуациях с целью изучения и решения возникших проблем. Основная цель проведения игры - дать студентам практику принятия решений в условиях, максимально приближенным к реальным. Игра позволяет моделировать, обсуждать и реально проигрывать по ролям различные ситуации из области профессиональной деятельности, включая процессы межличностного и группового общения.

5. *Анализ конкретной ситуации* является одним из наиболее эффективных и распространенных методов организации познавательной деятельности студентов. Ситуация - это совокупность фактов и данных, определяющих то или иное явление или казус. Возможен случай, когда ситуация, кроме материала для анализа, содержит и проблемы, требующие решения. Анализ и разрешение ситуации осуществляется методом разбора.

6. *Имитационное упражнение (решение задач)* характеризуется признаками, сходными с теми, которые присущи методу конкретных ситуаций. Специфическая черта имитационного упражнения – наличие заранее известного преподавателю (но не студентам) правильного или наилучшего (оптимального) решения проблемы. Имитационное упражнение – своеобразный экзамен на знание тех или иных законоположений правил, методов, инструкций.

7. *Совещания* это метод коллективной выработки решений или передачи информации, основанный на данных, полученных непосредственно от участников групповой работы. Цель совещания это взаимная ориентация участников, обмен мнениями, координация планов, намерений, мотивов, жизненного и профессионального опыта.

8. *Мастер-класс* это занятие, которое проводит эксперт в определенной области или по определенным вопросам, для студентов, что позволит улучшить их теоретические знания и практические достижения. Ведущие мастер-класс делятся со студентами некоторыми профессиональными секретами и могут указать начинающим на ряд недостатков или особенностей. Для проведения мастер-классов могут привлекаться специалисты - практики.

## **11. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации (по темам) и методические материалы для их оценивания**

### **11.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

- способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами (ПК-3);

- способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев

социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-11).

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые темы дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1.	Тема 1: Предмет, цели и задачи дисциплины	ОК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, экзамен
2.	Тема 2: Основопологающие понятия в области качества.	ОК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
3.	Тема 3: Эволюция представлений о качестве	ОК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
4	Тема 4: История развития концепций качества	ОК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
5.	Тема 5: TQM – концепция нового менеджмента и качественного управления	ОК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
6.	Тема 6: TQM и устойчивое развитие.	ОК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
7	Тема 7: Понятие качества продукции. Правовое обеспечение	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
8	Тема 8: Понятие качества услуги	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
9	Тема 9: Международные стандарты – стандарты качественного управления	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
10	Тема 10: Построение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9000	ОК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
11	Тема 11: Инструменты и технологии управления качеством	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен



12	Тема 12: Экономические аспекты управления качеством	ОК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
13	Тема 13: Современные TQM – модели	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
14	Тема 14: Модели делового совершенства. Реализации стратегий управления качеством	ОК-3 ПК-3	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен
15	Тема 15: Бенчмаркинг TQM	ОК-3 ПК-3 ПК-11	Устный ответ на семинаре, доклад на выбранную тему, тестирование, подготовка эссе, зачет, курсовая работа, экзамен

## 11.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и наименование компетенции	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	оценка		
	Удовлетворительно /зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично/зачтено
ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности.	Знает: экономическую теорию	Знает: экономическую теорию, микроэкономику	Знает: экономическую теорию, микроэкономику и макроэкономику
	Умеет: использовать основы экономических знаний в сфере торговли	Умеет: использовать основы экономических знаний в сфере производства и торговли	Умеет: использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
	Владеет: навыками работы в сфере торговли	Владеет: навыками работы в сфере торговли и производства	Владеет: навыками работы в различных сферах деятельности
ПК-3 – способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять	Знает: основы бухгалтерского учета	Знает: основы бухгалтерского учета, теорию составления экономических разделов планов расчеты	Знает: основы бухгалтерского учета, теорию составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в

результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами.			организации стандартами
	Умеет: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты	Умеет: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их	Умеет: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их, представлять результаты эффективной работы
	Владеет: навыками составления экономических разделов планов расчеты	Владеет: навыками составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их	Владеет: навыками составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их, проводить оптимизацию
<b>ПК-11</b> – способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий.	Знает: теорию управленческих решений	Знает: теорию управленческих решений, их оптимизацию	Знает: теорию управленческих решений, их оптимизацию, обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности
	Умеет: критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений	Умеет: критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, обосновать предложения по их совершенствованию	Умеет: критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности
	Владеет: навыками принятия управленческих решений	Владеет: навыками принятия управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию	Владеет: навыками принятия управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

### 11.3 Типовые контрольные задания или иные материалы по дисциплине

#### 11.3.1 Экзамен

##### А) Типовые вопросы к экзамену

1. Сущность и значение качества в условиях рыночных отношений
2. Современное понимание качества : основные термины и понятия.
3. Эволюция подходов к менеджменту качества. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества.
4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
5. Качество продукции : определение ,уровни, показатели, оценка
6. Концепция качества Э.Деминга
7. Концепция качества Дж. Джурана
8. Концепция качества Ф. Кросби,
9. Концепция качества К. Исикавы,
10. Концепция качества А. Фейгенбаума,
11. Российский опыт управления качеством: эволюция систем качества.
12. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг.
13. Сущность и понятия всеобщего менеджмента качества – TQM. Принципы TQM.
14. Международный опыт управления качеством: японский подход
15. Международный опыт управления качеством: американский подход
16. Международный опыт управления качеством: европейский подход
17. Процессное управление. Основные подходы к регламентации и управлению бизнес-процессами ( в соответствии с требованиями МС ISO 9001-2008 )
18. Экономика качества. Затраты на качество и их классификация.
19. Стандарты ISO серии 9000. Эволюция стандартов. Стандарт ISO 9001-2008. Модель системы менеджмента качества. Основные принципы.
20. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.
21. Документационное обеспечение системы менеджмента качества в соответствии с МС ISO 9001-2008. Виды и уровни документации.
22. Реализация процессного подхода при разработке системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001-2008.
23. Реализация принципа «фокус на потребителя» в МС ISO 9001-2008
24. Сертификация систем менеджмента качества. Основные виды, этапы. Аудиторские организации.
25. Премии качества: Премия Деминга за качество (DAP)
26. Премии качества: национальная награда за качество М. Бэлдриджа (MBNQA)
27. Премии качества: Европейская награда за качество (EQA).
28. Премии качества: Российская премия (приз) качества
29. Стандарты на системы экологического менеджмента. Особенности, структура и модель стандарта ISO 14 0001- 2004.
30. Система менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Стандарты OHSAS 18001. Опыт применения в России.
31. Современные методы TQM. Японская система производства – Система TPS
32. Современные методы TQM . Система процессов, добавляющих ценность для потребителя – Система Gemba.
33. Современные методы TQM. Система планирования материалов для производства - MRP
34. Современные методы TQM. Система Just-In- Time (JIT). Система KANBAN.
35. Современные методы TQM. Система постоянных небольших изменений - Система Kaizen.
36. Современные методы TQM . Модель бездефектного производства «шесть сигм – «6 sigma» и бережливого производства «Lean production».
37. Современные методы TQM. Сбалансированная система показателей оценки эффективности организации- « BSC».

#### **Б) критерии оценивания компетенций результатов экзамена**

Критерии оценки	Описание школы оценивания
-----------------	---------------------------

<p>правильность ответов на вопросы билета; полнота и лаконичность ответа; степень понимания тематики предмета; логика и аргументированность изложения материала; приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам предмета в раскрытии поставленных вопросов, демонстрация способности понимать движущие силы и закономерности маркетинга</p>	<p><b>незачтено:</b> наличие существенных (грубых) ошибок в ответах, демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе, отсутствие ответа <b>зачтено:</b> наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов, демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы, четкое изложение учебного материала</p>
---	--

### 11.3.2 Наименование оценочного средства

#### А) Примерное содержание теста № 1 для рубежного контроля

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2008)?

А. Качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов

Б. Под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

В. Качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям

2. Что такое «характеристика» качества?

А. присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования

Б. свойство продукции

В. свойство продукции или услуги, удовлетворяющее требованиям заинтересованных сторон

3. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.

А. Планирование, реализация ( выполнение), контроль (проверка), исправление

Б. Планирование, обеспечение, управление, улучшение

В. Обеспечение, управление, улучшение, мониторинг

4. Современные представления о качестве основаны на:

А) требованиях и пожеланиях потребителей

Б) принципах деятельности и производственных возможностях производителей

В) законодательных требованиях государства и международных стандартов

5. Ценность продукции для производителя - это :

А) максимально возможная цена продукции

Б) отсутствие препятствий для продажи продукции

В) высокое качество продукции

6. Управление качеством согласно современным определениям

включает в себя:

А) менеджмент качества

Б) то же, что и менеджмент качества

В) Является частью менеджмента качества

7. Планирование качества – это:

А). Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

Б) определение характеристик качества нового изделия и процессов

В) планирование производства бездефектной продукции для удовлетворения потребителей

8. Эволюция систем качества насчитывает:

А) шесть фаз

Б) пять фаз

В) четыре фазы

9. «Звезды качества» не включают:

- А) систему мотивации
- Б) систему взаимоотношений с поставщиками
- В) систему взаимоотношений с инвесторами

10. Из российских систем управления качеством наибольшую известность получила система КС УКП. Расшифруйте данную аббревиатуру – это :

- А) Качественная система управления и контролем продукции
- Б) Комплексная система управления качеством продукции
- В) Комплексная стандартизация уровня качества продукции

### **Примерное содержание теста № 2 по всему курсу**

1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам?

- А. До 80-х годов
- Б. До 50-х годов
- В. До 30-х годов

2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» - это:

- А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества
- Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия
- В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества

3. Будущее TQM в « концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают :

- А. самооценку; измерение характеристик бизнеса; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала, ориентацию на общество
- Б. ориентацию на общество; человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов
- В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала

4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQC)?

- А. Ф. Кросби
- Б. Дж Джуран
- В. А. Фейгенбаум

5. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия, использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании. Вторая группа критериев включает:

- А) возможности компании
- Б) управление финансами
- В) рентабельность инвестиций
- Г) стратегии

6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы.

- А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение
- Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества ; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества

В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение

7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS 18001. Что даст организации применение данного стандарта?

А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом

Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда

В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик.

8. Что такое аудит (проверка) системы менеджмента качества?

А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной

Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований

В. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки

9. Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:

А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями

Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению

В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления измерениями.

10. По закону РФ «О техническом регулировании» (от 27.12.2002) предусмотрена 2-х уровневая структура нормативно-правовых документов. Нижняя ступень – гармонизированные добровольные стандарты - национальные стандарты. А верхняя ступень – это:

А) государственные стандарты - ГОСТЫ

Б) международные стандарты

В) технические регламенты

### **Б) критерии оценивания компетенций (результатов) теста**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Описание шкалы оценивания</b>
Критерием оценки являются правильные ответы на поставленные письменные вопросы	За каждый правильный ответ студент получает 1 балл. 8-10 правильных ответов – 5 6-7 правильных ответов - 4 5 правильных ответов - 3 Менее 5 правильных ответов - 2

### **11.3.3 Реферат**

#### **А) Примерная тематика рефератов**

1. Современная политика России в области качества и конкурентоспособности. Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.

2. Российский опыт развития систем качества

3. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях: проблемы и пути решения

4. Концепции патриархов качества: Э.Деминга Дж. Джурана, Ф. Кросби, А.Фейгенбаума,
5. Концепции патриархов качества: К. Исикавы, Г. Тагути
6. Международный опыт управления качеством. Особенности японского подхода к управлению качеством
7. Международный опыт управления качеством. Особенности управления качеством в США
8. Модель системы менеджмента качества МС ISO 9001-2008 как модель повышения эффективности менеджмента.
9. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов международного стандарта ГОСТ Р ИСО 22000-2007. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции
10. Системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Стандарты OHSAS 18001. Особенности применения
11. Развитие международных стандартов качества. Стандарты JIS / TR Q 005 «Система менеджмента качества. Рекомендации по устойчивому росту». Европейская концепция устойчивого развития корпораций
12. Международный стандарт МС ISO 14001 «Системы экологического менеджмента»: основные принципы, модель, документация.
13. Реализация принципа TQM- процессный подход к менеджменту. Процессный подход в МС ИСО 9001-2008.
14. Реализация принципа TQM - фокус на потребителя. Методики оценки удовлетворенности потребителя в системе TQM
15. Реализация принципа TQM – вовлеченность персонала. Особенности управления персоналом в системе тотального менеджмента качества.
16. Реализация принципа TQM – взаимовыгодные взаимоотношения с поставщиками. Развитие системы взаимоотношений поставщик-потребитель. Методики оценки и выбора поставщика
17. Метрологическое обеспечение качества в России. Требования к обеспечению качества процессов измерения.
18. Государственное регулирование качества и безопасности продукции.
19. Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия.
20. Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности продукции. Концепция развития национальной системы стандартизации.
21. Особенности внедрения принципов МС ISO 9001-2008 в практику государственного управления
22. Экономика качества. Учет затрат на качество: современные концепции
23. Инструменты и технологии контроля качества
24. Качество продукции: показатели, методы оценки и управления качеством продукции
25. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения.
26. Сертификация систем менеджмента качества. Выбор и анализ сертификационных организаций в России.
27. Современные методы TQM. Бенчмаркинг как система делового совершенства. Использование принципов бенчмаркинга в оценке эффективности систем менеджмента качества
28. Современные методы TQM. Основные подходы к оценке эффективности и результативности процессов и системы менеджмента качества.
29. Современные методы TQM. Система «всеобщего обслуживания оборудования»- TRM «Total Productive Maintenance».
30. Современные методы TQM. Система «Упорядочение» - 5 «S» - преобразование предприятия через наведение порядка, чистоты и укрепления дисциплины.
31. Современные методы TQM. Высокие технологии бизнеса – модель бездефектного производства «шесть сигм – «6 sigma» и бережливого производства «Lean production».

32. Современные методы TQM . Системы управление знаниями – «Knowledge Management».
33. Премии качества как модели оценки конкурентоспособности: Премия Деминга за качество (DAP). Критерии, показатели, система оценки.
34. Премии качества как модели оценки конкурентоспособности: национальная награда за качество М. Бэлдриджа ( MBNQA) Критерии, показатели, система оценки, примеры.
35. Премии качества как модели оценки конкурентоспособности: Европейская награда за качество (EQA). Критерии, показатели, система оценки, примеры
36. Премии качества как модели оценки конкурентоспособности: Российская премия (приз) качества. Критерии, показатели, система оценки, примеры
37. Продвижение концепции TQM в практику российского менеджмента через лидеров экономики (на примере российских предприятий, организаций различных отраслей и сфер деятельности).

#### **Б) критерии оценивания компетенций (результатов) реферата**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Описание школы оценивания</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание (степень соответствия теме, полнота изложения, наличие анализа, использование нескольких источников и т.д.);</li> <li>– качество изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.);</li> <li>– наглядность (использование технических средств, материалов сети Интернет)</li> </ul>	<p>Выполнение доклада оценивается по пятибалльной системе:</p> <p>5 - дана точная характеристика всех категорий, приведены примеры отечественных и зарубежных брендов</p> <p>4 – дана характеристика более 17 категорий, приведены примеры</p> <p>3 - дана характеристика более 10 категорий, приведены примеры, но есть неточности</p> <p>2 – дана характеристика менее 10 категорий, приведенные примеры неправильны</p>

#### **11.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы:

- 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (устный опрос, доклад, реферат);
- 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (задания итоговых тестов по разделам).

Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

В случае невыполнения доклада, реферата студенту необходимо принести письменный текст сообщения, который должен быть оценен преподавателем.

Отсутствие выполненных тестов по предмету должно быть выполнено в любое удобное для студента время по согласованию с преподавателем и оценено.

При невыполнении заданий контрольной работы повторно она не пересдается. Дополнительно преподаватель может заменить задание на аналогичное, позволяющее оценить степень сформированности у студента навыков владения образовательными компетенциями.

Процедура экзамена. Устный экзамен проводится по билетам. Каждый билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание. На подготовку дается 30 минут.



### 11.4.1 Процедура оценивания знаний студента в течение семестра

Для оценки успеваемости студентов по учебному курсу применяется балльно-рейтинговая система оценки студента.

Промежуточная аттестация (зачет или экзамен) по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой не проводится в виде отдельного учебного мероприятия, а суммирует результаты студента по всем аттестационным показателям на момент завершения изучения дисциплины.

Основными показателями для контроля уровня учебных достижений студентов являются посещаемость студента (ПС), работа в семестре (РС), рубежный контроль (РК), семестровый контроль в сессию (СК).

Возможные значения баллов за семестр по каждому показателю определяются следующей таблицей

ПС	РС	РК	СК	Итог
0; 0,5; 1; 1,5; 2	0; 0,5; 1; 1,5; 2	0; 1; 2; 3	0; 3; 4; 5	От 0 до 12

**Посещаемость студента (ПС)** - Балл за посещаемость определяется в соответствии с таблицей

Таблица 1.

ПС%	Балл
менее 50%	0
более 50% до 65%	0,5
более 65% до 80%	1
более 80% до 90%	1,5
более 90%	2

где

$$ПС\% = \frac{\text{кол} - \text{во фактически посещенных занятий}}{\text{кол} - \text{во обязательных для данного студента занятий}} \cdot 100\%$$

Если студент пропустил занятие по уважительной причине (болезнь и т.п.), то количество обязательных занятий для него уменьшается.

**Работа в семестре (РС).** Балл за работу в семестре РС выставляется преподавателям, исходя из оценок в журнале и других показателей работы студента.

Таблица 2.

Баллы	Условия
0	Нет оценок;
0,5	Средняя оценка от 2 до 2,9
1	Средняя оценка от 3 до 3,5
1,5	Средняя оценка от 3,6 до 4,4
2	Среднее арифметическое от 4,5 до 5

Формула расчета: складываются все полученные оценки в семестре, сумма делится на количество оценок.

**Рубежный контроль (РК)**

Рубежный контроль может проводиться в следующих формах: проверочная контрольная работа; тест; коллоквиум, обобщающий семинар, в устной форме (опрос) и др. Студентам, не участвующим в рубежном контроле по уважительной причине, сроки прохождения рубежного контроля могут быть продлены. Результаты рубежного контроля фиксируются в ведомости по четырехбалльной шкале (2,3,4,5). И переводится в баллы в соответствии с таблицей 2.

Таблица 3.

Баллы	Оценка
0	Не явился
0	неудовлетворительно
1	удовлетворительно
2	хорошо
3	отлично

**Семестровый (итоговый) контроль (СК) проводится в обычном порядке.**

Таблица 4.

Баллы	Оценка
0	Не явился без уважительной причины
0	неудовлетворительно
3	удовлетворительно
4	хорошо
5	отлично

**ИТОГ:** Пересчет набранных за семестр баллов в четырехбалльную оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Таблица 5.

Баллы за семестр	Оценка
менее 5	неудовлетворительно
от 5 до 7,5	удовлетворительно
от 8 до 10,0	хорошо
от 10,5 и более	отлично

## 12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] /. А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2009. - режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3604/>
2. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник [Электронный ресурс] / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М.: Дашков и К, 2012. - режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3603/>

### Дополнительная литература:

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2012. - 336 с. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3602/>

2. Мишин, В.М. Управление качеством : учебник / В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 465 с. - ISBN 978-5-238-00857-8 ; То же [Электронный ресурс]. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117375>

**Периодические издания (журналы):**

Управление качеством

Методы менеджмента качества

Стандарты и качество.

Менеджмент качества

Деловое совершенство

Мир качества

Менеджмент инноваций

Управление изменениями в компании

Управление проектами и программами

**Нормативные документы:**

ISO 9001-2008 ( ГОСТ Р ИСО 9001-2008) . Система менеджмента качества. Требования.

ISO 14 001-2004 ( ГОСТ Р ИСО 14001-2007). Системы экологического менеджмента . Требования и руководство по применению.

ISO 22000-2005 ( ГОСТ Р ИСО 22000-2007) .Системы менеджмента безопасности пищевой продукции .

OHSAS 18001-2007 ( ГОСТ 12.0230-2007) .Системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности .

ISO 26000 : 2011. Руководство по социальной ответственности.

ISO 50001:2011. Система энергетического менеджмента

ISO 9004 : 2009 ( ГОСТ Р ИСО 9004-2010) Менеджмент для устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р ИСО 11462-1-2001. Статистические методы. Руководство по внедрению статистического управления процессами.

ГОСТ Р 40.003-2000. Система сертификации ГОСТ Р . Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.

ISO 19011: 2003 .Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и / или охраны окружающей среды.

ГОСТ Р ИСО 10006-2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.

ГОСТ Р МЭК 61160-2006. Менеджмент риска. Формальный анализ проекта.

Американский национальный стандарт ANSI / PMI 99-01-2004.

Руководство к Своду знаний по управлению проектами. Третье издание (Руководство PMBOK).

### **13. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронно-библиотечная система ЭБС IPRbooks - <http://iprbookshop.ru>
2. [www.stq.ru](http://www.stq.ru) – сайт журнала «Стандарты и качество»
3. [www.iso9000.ru](http://www.iso9000.ru) – Современный менеджмент качества.
4. [www.standart.ru](http://www.standart.ru) – Все о стандартах
5. [www/vniis.ru](http://www/vniis.ru)-сайт ВНИИС (Всероссийский научно- исследовательский институт стандартов)
6. [www.gost.ru](http://www.gost.ru) –сайт Ростехрегулирования (Госстандарта)
7. <http://www.guality.ru> – сайт по менеджменту качества
8. <http://www.management.com.ua/gm009.html>-концепции гуру качества
9. [http // www.deming.ru](http://www.deming.ru)-философия Деминга

10. [http // www.qcert.ru](http://www.qcert.ru) [www.r-baltic.ru](http://www.r-baltic.ru) [www.moody.ru](http://www.moody.ru) – сайты органов по сертификации
11. [www.benchmarking.ru](http://www.benchmarking.ru)- Ассоциация бенчмаркинга
12. <http://www.mirg.ucoz.ru> -портал Всероссийской организации качества.

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

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся предусматривается использование активных и интерактивных форм проведения занятий (в виде тренингов, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой. Во время практических занятий и самостоятельной подготовки обучающихся обеспечивается доступ к сети Интернет.

Для решения поставленных задач студентам рекомендуются для изучения и анализа учебники, учебные пособия, публикации, раскрывающие содержание основных положений и практику применения, а также перечень нормативно-правовых и ведомственных актов по изучаемой проблематике.

Результаты самостоятельной работы обсуждаются на практических занятиях.

Очень важно, чтобы студенты, прослушав курс лекций, внимательно изучили как рекомендуемые нормативные правовые акты, так учебную литературу и материалы периодической печати по изучаемым вопросам.

При выполнении самостоятельной работы студенты могут обращаться к учебной, справочной литературе и научным публикациям. Проверка выполнения заданий осуществляется как на практических занятиях с помощью докладов и устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ. В процессе подготовки к занятиям по темам студент может составить кроссворд по всему изучаемому материалу и 10 тестовых заданий.

Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде тренингов, ролевых и деловых игр, при подготовке к которым студенты заранее распределяются по группам, каждая из которых решает конкретную задачу в рамках общей обсуждаемой или решаемой проблемы.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа осуществляется в рамках предлагаемой примерной сквозной тематики рефератов и курсовых работ и посвящается какой-либо значимой проблеме. Творческая работа нацелена на раскрытие аналитических способностей студента.

В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестирование, контрольные работы студентов, творческая работа (реферат), экзамен.

Главной особенностью итогового испытания является то, что оценка за итоговое испытание составляет часть общей оценки за работу студента в течение семестра.

#### **15. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Поисковая система нормативных правовых актов Гарант – [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. Поисковая система нормативных правовых актов Консультант Плюс – [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

#### **16. Описание материально – технической базы, необходимой для осуществления образовательной деятельности**

При проведении лекционных и семинарских занятий в качестве дополнительного материально-технического обеспечения могут использоваться:

1. Компьютер Celeron D-310 (раб. место)
2. Проектор Epson X11
3. Экран на штативе Classic Libra 150x150
4. Наглядные пособия (схемы, таблицы, графики).

#### **17. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ЯФ МФЮА. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскочечатной литературы чтецом;
- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в сети Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий.

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20\_\_ - 20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Директор филиала

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Протокол №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

№ п/п	Стр., №	Описание изменений
	<b>1.</b>	

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20\_\_ - 20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Директор филиала

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Протокол №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

№ п/п	Стр., №	Описание изменений
	<b>2.</b>	

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20\_\_ - 20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Директор филиала

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Протокол №\_\_ от \_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

№ п/п	Стр., №	Описание изменений
	<b>3.</b>	