

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Золотухина Елена Автономова  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 08.07.2022 18:50:10  
Уникальный программный ключ:  
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Московский региональный социально-экономический институт»

Программа одобрена

Ученым советом МРСЭИ

Протокол №10 от 30 июня 2022 г.

Утверждаю

Ректор

Золотухина Е.Н.



«30» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.В.10 Управление качеством**

**Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент**

**Профиль Менеджмент организации**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
Форма обучения – очная, очно-заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) «**Управление качеством**» разработана на основании:

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970;

– учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Менеджмент организации по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент;

– профессионального стандарта «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2018 г. № 564н;

– профессионального стандарта «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 609н с изменением, внесенным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана:

Кузнецова Е.А. – к.э.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

Рецензенты:

Тебиев Б.К., д.п.н., д.э.н., профессор кафедры государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол № 10 от «30» июня 2022 года

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения) .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	7
6. Самостоятельная работа студентов (СРС) .....	9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....	10
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) .....	11
9. Образовательные технологии .....	13
10. Оценочные средства (ОС).....	14
11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями.....	36
12. Лист регистрации изменений .....	38

### 1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» (далее – дисциплина) является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи дисциплины:

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);
- проводить анализ рынка продукции и услуг;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции;
- анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению;
- применять новые, более эффективные средства контроля качества;
- участвовать в проведении испытаний на производстве;
- участвовать в процессе сертификации производства и продукции.

### 2. Место дисциплины(модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули) учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Менеджмент организации по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент/

Дисциплина имеет логическую и содержательно-методическую связь с основными дисциплинами ОПОП бакалавриата. Знания, умения, навыки и компетенции, полученные обучающимися при изучении данной дисциплины, находят широкое применение в творческой и научно-исследовательской деятельности, при подготовке курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре, форма промежуточной аттестации – зачет.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения
	ПК-4. Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	ПК-4.И-1. Выбирает оптимальные способы организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов	ПК-4.И-1.3-1. Знает порядок определения экономической эффективности внедрения новой техники и технологии, рационализаторских предложений и изобретений.
			ПК-4.И-1.У-1. Умеет оценивать производственно-технологический потенциал инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;
- классификацию показателей качества;
- методы квалиметрии;
- основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;
- понятие, функции и методы управления качеством;
- механизм управления качеством и его составляющие элементы;
- основные этапы эволюции управления качеством;
- основные положения международных стандартов ИСО серий 9000 и 14000;
- принципы концепции всеобщего управления качеством (TQM);
- основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества;
- основные принципы построения и содержание модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству;
- инструменты и технологии управления качеством;
- основные направления деятельности службы (отдела) управления качеством на предприятии;
- основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества;
- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции;
- принципы технического регулирования;
- законодательно-правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в Российской Федерации;

уметь:

- проводить оценку технического уровня и качества продукции;
  - применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий;
  - проводить анализ состояния управления качеством на предприятии;
  - формулировать политику и цели управления качеством в организации;
  - применять «цикл Деминга» в управлении качеством на предприятии;
  - оценивать возможность применения современных моделей управления качеством в организации;
  - выбирать методы и инструменты для планирования качества в зависимости от специфики объекта;
  - интерпретировать данные гистограмм, контрольных карт и других простых инструментов качества;
  - обосновывать выбор подхода и методов улучшения качества в зависимости от специфики объекта;
  - разработать алгоритм формирования и внедрения СМК на предприятии;
  - формировать систему методов оценки затрат на качество продукции;
  - анализировать возможность применения отдельных методов управления затратами на качество в организации;
  - применять положение Закона о защите прав потребителей, Закона о техническом регулировании на практике;
  - формулировать цели метрологической службы в организации;
- владеть:
- навыками применения методов управления качеством;
  - методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции;
  - навыками реализации алгоритма формирования системы менеджмента качества на предприятии;
  - навыками процессного и функционального подходов в управлении качеством;

- навыками создания систем управления качеством в организации;
- навыками применения семи инструментов управления качеством;
- умением использования законодательно-правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков.

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов). Форма промежуточной аттестации – зачет.

##### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Аудиторные занятия (контактная работа)</b>	34	34			
В том числе:	-	-		-	-
Лекции (Л)	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	18	18			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)*</b>	74	74			
Вид промежуточной аттестации <i>зачет</i>					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

##### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Аудиторные занятия (контактная работа)</b>	20	20			
В том числе:	-	-		-	-
Лекции (Л)	8	8			
Практические занятия (ПЗ)	12	12			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)*</b>	88	88			
Вид промежуточной аттестации <i>зачет</i>					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>.

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся). В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды.

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости в электронной информационно-образовательной среде.

### 5. Содержание дисциплины (модуля)

#### Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

##### Очная форма обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с преподавателем			
			Всего	Лекционного типа	Семинарского типа	Практические занятия
Раздел 1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке	36	26	10	4		6
Раздел 2. Управление качеством на предприятии (в организации)	36	24	12	6		6
Раздел 3. Организационно-экономические условия обеспечения качества	36	24	12	6		6
<b>Контроль, промежуточная аттестация</b>						
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>74</b>	<b>34</b>	<b>16</b>		<b>18</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>					

##### Очно-заочная форма обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с преподавателем			
			Всего	Лекционного типа	Семинарского типа	Практические занятия
Раздел 1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке	36	30	6	2		4
Раздел 2. Управление качеством на предприятии (в организации)	36	30	6	2		4
Раздел 3. Организационно-экономические условия обеспечения качества	36	28	8	4		4
<b>Контроль, промежуточная аттестация</b>						
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>88</b>	<b>20</b>	<b>8</b>		<b>12</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>					

### Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Наименование разделов (тем) дисциплины	Содержание раздела (тем)
Раздел 1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке	<p>Понятие категории качества. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Квалиметрия: понятие, виды, объекты. Показатели качества и их классификация. Методы и средства квалиметрии. Оценка конкурентоспособности продукции. Оценка конкурентоспособности предприятия. Оценка конкурентоспособности страны</p>
Раздел 2. Управление качеством на предприятии (в организации)	<p>Управление качеством: понятие, функции и методы. Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии. Эволюция управления качеством. Зарубежные модели управления качеством. Национальные концепции управления качеством. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии. Отраслевые системы менеджмента качества. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности. Интегрированные системы менеджмента. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Интегрированные системы менеджмента качества в корпоративных структурах. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Международные премии в области качества. Национальные премии в области качества. Российские премии в области качества. Семь инструментов управления качеством. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. Функционально-стоимостной анализ. Сбалансированная система показателей. «Система ключей». Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия</p>
Раздел 3. Организационно-экономические условия обеспечения качества	<p>Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей. Понятие и принципы технического регулирования. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Опыт США в части государственной политики в области стимулирования разработки и применения стандартов. Национальная система стандартизации Российской Федерации. Международная и региональная стандартизация. Международная стандартизация. Региональная стандартизация. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы. Формы подтверждения соответствия: добровольная и</p>



	<p>обязательная. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Устав Международного форума по аккредитации (IAF). Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация. Сертификация на международном и региональном уровнях. Понятие метрологии. Виды и средства измерений. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Патентная чистота и патентоспособность продукции. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров. Оценка стоимости торговых марок. Понятие штрихового кодирования. Системы штрихового кодирования. Виды маркировки товаров</p>
--	---

## 6. Самостоятельная работа студентов (СРС)

### 6.1 Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема/Раздел	Индекс индикатора формируемой компетенции	Виды самостоятельной работы обучающихся	Количество часов	
			ОФО	ОЗФО
Раздел 1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке	ПК-4.И-1.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Подготовка к тестированию Выполнение заданий	26	30
Раздел 2. Управление качеством на предприятии (в организации)	ПК-4.И-1.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Подготовка к тестированию Выполнение заданий	24	30
Раздел 3. Организационно-экономические условия обеспечения качества	ПК-4.И-1.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Подготовка к тестированию Выполнение заданий	24	28

### 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;

- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488696>

Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

### **б) дополнительная литература**

Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489792>

Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.] ; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15044-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497193>

в) программное обеспечение

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF AdobeAcrobatReader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах AdobeFlashPlayer, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro, программа для создания электронного учебника SunRavBookOfficeSunRav TestOfficePro.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Образовательная платформа Юрайт [urait.ru](http://urait.ru)
- Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>
- <https://www.rsl.ru> – Российская Государственная Библиотека
- <https://link.springer.com> – Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink
- Менеджмент в России и за рубежом : [журнал] [Электронный ресурс] / Финпресс. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>.
- Электронные книги по менеджменту (управлению предприятием) // AUP.Ru : административно-управленческий портал [Электронный ресурс] / AUP.Ru. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i002.htm>.
- Государственная система правовой информации – официальный интернет-портал правовой информации – <http://pravo.gov.ru/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Институт располагает помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института.

Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

#### Кабинет менеджмента

(для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации)

68 учебных мест, рабочее место преподавателя, мультимедийный проектор, ноутбук, экран, учебная доска, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

#### Читальный зал

(для проведения самостоятельной работы студентов)

30 учебных мест,

5 ноутбуков с выходом в интернет

OfficeProfessionalPlus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

GoogleChrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

#### Кабинет информатики

(для проведения самостоятельной работы студентов)

16 учебных мест, рабочее место преподавателя, 14 персональных компьютеров с выходом в интернет, магнитно-маркерная доска, мультимедийный проектор, ноутбук, принтер, экран, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

WindowsProfessional 7 RussianUpgradeAcademic OPEN, основание: MicrosoftOpenLicense Лицензия № 49155852, авторизационный номер лицензианта 69123958ZZE1310

WindowsProfessional 8.1 RussianUpgrade OLP NL AcademicEdition, Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

WindowsRemoteDesktopServices CAL 2012 Russian OLP NL AcademicEditionUser CAL, основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайнТрейд"

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013.

GoogleChrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

## 9. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут участвовать в синхронных занятиях семинарского типа в формате вебинаров и/или видеоконференций.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут осваивать лекционный материал в асинхронном режиме, готовить вопросы к синхронным семинарским (практическим) занятиям.

Для асинхронных занятий применяется следующая методика:

- повторение и закрепление предыдущей темы (раздела);
- изучение базовой и дополнительной рекомендуемой литературы, просмотр (прослушивание) медиаматериалов к новой теме (разделу);
- тезисное конспектирование ключевых положений, терминологии, алгоритмов;
- самостоятельная проверка освоения материала через интерактивный фонд оценочных средств (тесты);
- выполнение рекомендуемых заданий;
- фиксация возникающих вопросов и затруднений.

## 10. Оценочные средства (ОС)

### 10.1 Описание используемых образовательных технологий и оценки уровней результатов обучения

Индикатор	Образовательный результат	Способ измерения
ПК-4. Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений		
ПК-4.И-1. Выбирает оптимальные способы организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов	ПК-4.И-1.3-1. Знает порядок определения экономической эффективности внедрения новой техники и технологии, рационализаторских предложений и изобретений.	Устный опрос Доклад с презентацией Тестирование
	ПК-4.И-1.У-1. Умеет оценивать производственно-технологический потенциал инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	Тестирование Выполнение заданий

### 10.2 Критерии и шкалы интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Критерии Оценка	Шкала уровня сформированности компетенции			
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имеют место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Выполнены все задания в полном объёме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована.	Сформированность компетенции соответствует	Сформированность компетенции в целом соответствует	Сформированность компетенции полностью

	Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучения.	минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач.	требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Минимально допустимый (пороговый)	Средний	Высокий

### 10.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций
ПК-4. Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	ПК-4.И-1. Выбирает оптимальные способы организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов	ПК-4.И-1.3-1. Знает порядок определения экономической эффективности внедрения новой техники и технологии, рационализаторских предложений и изобретений.	Этап формирования знаний
		ПК-4.И-1.У-1. Умеет оценивать производственно-технологический потенциал инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	Этап формирования умений

#### Перечень вопросов к зачету

Зачет – форма проверки у обучающихся сформированности общих и профессиональных компетенций или их совокупности, полученных в соответствии с учебными планами в период теоретического обучения и в ходе учебной практики. Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено» или «не зачтено». Зачет может проводиться как в формате, аналогичном проведению экзамена, так и в других формах, основанных на выполнении индивидуального или группового задания, позволяющего осуществить контроль знаний и полученных навыков.

1. Понятие категории качества.
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
3. Квалиметрия: понятие, виды, объекты.
4. Показатели качества и их классификация.
5. Методы и средства квалиметрии.
6. Оценка конкурентоспособности продукции.
7. Оценка конкурентоспособности предприятия.
8. Оценка конкурентоспособности страны
9. Управление качеством: понятие, функции и методы.

10. Системный подход к управлению качеством.
11. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии.
12. Эволюция управления качеством.
13. Зарубежные модели управления качеством.
14. Национальные концепции управления качеством.
15. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии.
16. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии.
17. Отраслевые системы менеджмента качества.
18. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности. Интегрированные системы менеджмента.
19. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Интегрированные системы менеджмента качества в корпоративных структурах.
20. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).
21. Международные премии в области качества.
22. Национальные премии в области качества.
23. Российские премии в области качества.
24. Семь инструментов управления качеством.
25. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ.
26. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии.
27. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества.
28. Функционально-стоимостной анализ.
29. Сбалансированная система показателей.
30. «Система ключей».
31. Формирование системы менеджмента качества на предприятии.
32. Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях.
33. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии.
34. Организация технического контроля качества продукции на предприятии.
35. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.
36. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии.
37. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия.
38. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия.
39. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества.
40. Защита прав потребителей.
41. Понятие и принципы технического регулирования.
42. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
43. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации.
44. Опыт США в части государственной политики в области стимулирования разработки и применения стандартов.
45. Национальная система стандартизации Российской Федерации.
46. Международная и региональная стандартизация.
47. Международная стандартизация.
48. Региональная стандартизация.
49. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы.
50. Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная.
51. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
52. Устав Международного форума по аккредитации (IAF).
53. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация.
54. Сертификация на международном и региональном уровнях.
55. Понятие метрологии. Виды и средства измерений.



56. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений.
57. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия.
58. Патентная чистота и патентоспособность продукции.
59. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров.
60. Оценка стоимости торговых марок.
61. Понятие штрихового кодирования.
62. Системы штрихового кодирования.
63. Виды маркировки товаров

Критерии оценивания:

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- логика и аргументированность изложения;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов;
- культура ответа.

Описание шкалы оценивания:

Отметка «зачтено» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

#### Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

### 10.4 Оценочные средства для оценки текущей успеваемости студентов

Характеристика ОС для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Тема/Раздел	Индекс индикатора формируемой компетенции	ОС	Содержание задания
Раздел 1. Качество и конкурентоспособность: понятия и методические подходы к оценке	ПК-4.И-1.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий
Раздел 2. Управление качеством на предприятии (в организации)	ПК-4.И-1.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий

Раздел 3. Организационно-экономические условия обеспечения качества	ПК-4.И-1.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий
--	-----------	--	---

#### Перечень вопросов к устному опросу

Устный опрос призван сформировать знания по дисциплине. Подготовка к устному опросу осуществляется в ходе самостоятельной работы и включает в себя изучение материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ на основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя или группы. Ответ должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества.
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2015?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара.
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке, и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалиметрии и раскройте их сущность.
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции.
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии.
12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции.
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF.
16. В чем заключается системный подход к управлению качеством, и на каких основных принципах он базируется?
17. Что понимается под механизмом управления качеством, и какие составляющие элементы он включает?
18. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством.
19. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
20. Назовите основные этапы развития менеджмента качества.
21. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
22. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана, и на каких принципах она основывается?
23. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?

24. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
25. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
26. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
27. Назовите внешние и внутренние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000.
28. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии.
29. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества.
30. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
31. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
32. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
33. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества.
34. Раскройте основное содержание Премии Правительства РФ в области качества.
35. Приведите примеры российских премий в области качества.
36. Назовите семь инструментов управления качеством.
37. Назовите основные статистические методы контроля качества.
38. Раскройте роль причинно-следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством.
39. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
40. Что такое функционально-стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?
41. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с МС ИСО серии 9000.
42. Какие требования к документальному оформлению системы менеджмента качества организации определены в МС ИСО 9001:2015?
43. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
44. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
45. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание.
46. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание.
47. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
48. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством.
49. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки.
50. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
51. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
52. Какие основные законы, законодательно-правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
53. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
54. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
55. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в Российской Федерации?
56. Что такое техническое регулирование, и на каких принципах оно основано?
57. Что понимается под техническим регламентом?

58. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
59. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
60. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в Российской Федерации?
61. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
62. Раскройте основные принципы и функции стандартизации.
63. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
64. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов России?
65. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики.
66. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции.
67. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
68. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в Российской Федерации, и раскройте их содержание.
69. Назовите основные функции органа по сертификации.
70. Какие схемы используются в процессе сертификации?
71. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия.
72. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
73. На каких принципах основывается, и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в Российской Федерации?
74. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия?
75. Каковы цели и задачи метрологии?
76. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
77. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
78. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
79. Какие органы включает государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в Российской Федерации?
80. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
81. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?
82. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
83. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
84. Назовите основные функции товарного знака.
85. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия.
86. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание.
87. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
88. Назовите основные системы штрихового кодирования.
89. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
90. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
91. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание.

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- дает четкий, полный и правильный ответ по вопросам, заданным на дом;
- дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории в рамках обсуждения;
- демонстрирует высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, превосходное умение формулировать свою позицию;
- может продемонстрировать связь теории и с практическими проблемами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

- дает четкий и полный ответ, но недостаточно полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории в рамках обсуждения;
- демонстрирует не столь высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, формулирует свою позицию недостаточно четко, размыто, не может в полной мере отстаивать ее в споре;
- испытывает сложности при демонстрации практических примеров;
- понимает суть используемых терминов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дает краткий ответ, не раскрывающий основные аспекты материала по теме;
- демонстрирует низкий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, не готов отвечать на дополнительные вопросы, формулирует свою позицию размыто, поверхностно, не может отстоять ее в споре;
- не может подкрепить свой ответ практическими примерами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дает слабый ответ по теме, не раскрывающий суть вопроса и основные аспекты материала по теме;
- не может ответить на дополнительные вопросы по теме или принять участие в обсуждении;
- не видит связи теории с практическими проблемами;
- не владеет терминологией.

#### Темы докладов

Доклад с презентацией – подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению учебно-практического вопроса или полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской проблемы (в сопровождении электронной презентации).

При выполнении доклада студент должен продемонстрировать главные качества исследователя: умение провести исследование, умение преподнести (презентовать) результаты исследования слушателям при помощи презентации и умение квалифицированно ответить на вопросы.

1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики
2. Сущность качества и этапы его развития
3. Анализ теории и практики управления качеством и пути его улучшения на современном этапе
4. Системы менеджмента как основа повышения качества деятельности и конкурентоспособности организации
5. Методология управления качеством
6. Общие и общесистемные принципы управления качеством
7. Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг
8. Основные методы управления качеством
9. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством
10. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством
11. Основные понятия квалиметрии

12. Роль квалиметрии в управлении качеством
13. Классификация и номенклатура показателей качества
14. Классификация показателей качества
15. Номенклатура показателей качества
16. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений
17. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством
18. Процессный подход к управлению качеством (или что дает применение процессного подхода?)
19. От функционального к процессному управлению
20. Процесс и его компоненты
21. Управление процессами
22. Проектирование структуры процессов

Требования к форме представления информации в докладе.

1. В докладе следует разъяснить термины и символы при первом упоминании в тексте.
2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.
3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторений, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.
4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.
5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.
6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

Презентация – это файл с необходимыми материалами доклада, который состоит из последовательности слайдов. Студенту необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет целый набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Требования к презентации

Одной из основных программ для создания презентаций является программа MS PowerPoint. Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, шифр учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя. На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации. Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана доклада. На заключительный слайд выносятся самое основное, главное из содержания презентации.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок.

Критерии оценивания:

Основными требованиями к докладу, по которым происходит оценивания выполненной работы, являются:

- соответствие содержания доклада теме исследования, ее цели и поставленным задачам;
- актуальность и практическая значимость темы, взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- анализ степени научной разработанности избранной темы исследования;
- логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;
- актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;

– самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;

– лаконичное и грамотное изложение материала;

– владение автором материалом при защите доклада с использованием презентации.

Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если:

– содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования, ее целям и поставленным задачам;

– тема актуальная и практически значима, выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;

– проведен на высоком уровне анализ степени разработанности выбранной темы исследования;

– присутствует логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;

– актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;

– продемонстрировано самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;

– лаконичное и грамотное изложение материала;

– студент продемонстрировал высокий уровень владения материалом, ответил на все вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если:

– содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования;

– слабо выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;

– проведен анализ учебной литературы без ссылки на научную литературу;

– нарушена логическая последовательность изложения материала;

– недостаточная эмпирическая база исследования: не проанализирована правоприменительная практика, статистические данные и т.п.

– недостаточная аргументация сделанных выводов;

– студент продемонстрировал не столь высокий уровень владения материалом, ответил не на все вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

– содержание доклада с презентацией не раскрывает тему исследования;

– не выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;

– не проведен анализ степени разработанности темы исследования;

– материал изложен непоследовательно и нелогично;

– отсутствует достаточная эмпирическая база;

– нет собственных выводов, не продемонстрирована самостоятельность суждений;

– студент продемонстрировал низкий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

– работа не представлена либо не соответствует всем заявленным критериям, выполнена с нарушением требований, студент не владеет материалом.

#### Примерные тестовые задания

Тест – это система контрольно-измерительных материалов специфической формы, определенного содержания, упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине. Тестирование является одной из форм текущего контроля и позволяет проверить сформированный уровень знаний по дисциплине.

Тесты могут включать в себя:

- вопросы с единственным выбором;
- вопросы с множественным выбором;
- вопросы на соответствие;
- вопросы, связанные дополнением контекста и т.д.

1. Премия Правительства РФ в области качества вручается по следующим категориям:

Выберите один правильный ответ

крупным, средним и малым предприятиям

предприятиям различных отраслей

предприятиям и отдельным лицам, внесшим выдающийся вклад в развитие концепции TQM

организациям сферы здравоохранения и образования

компаниям и представителям бизнеса

2. Каким символом обозначается знак охраны авторского права?

Выберите один правильный ответ

®

©

©

тм

3. Подход к определению затрат на качество, который не отражен в МС ИСО 9004-1, — это:

Выберите один правильный ответ

метод определения управляющих и управляемых затрат

метод калькуляции затрат на качество

метод определения потерь вследствие низкого качества

метод калькуляции затрат, связанных с процессами

4. Японский комитет, ответственный за проведение конкурса на премию Э. Деминга, присуждает

премии:

Выберите один правильный ответ

крупным и малым предприятиям

отдельным лицам или группам, внесшим выдающийся вклад в изучение или распространение

CWQC

отдельным подразделениям предприятия

всем вышеперечисленным, при условии достижения значительных успехов с использованием

статистических методов управления качеством

5. Согласно законодательству РФ свидетельство является документом, который удостоверяет

приоритет для следующего вида промышленной собственности:

Выберите один правильный ответ

изобретение

полезная модель

промышленный образец

свидетельство выдается для удостоверения всего вышеперечисленного

6. Оценка конкурентного потенциала предприятия может проводиться в соответствии с

показателями, сгруппированными в соответствии со следующими характеристиками:

Выберите один или несколько правильных ответов

эффективность производственной деятельности предприятия

метрологическая база предприятия

уровень развития стандартизации на предприятии

имущественное состояние предприятия

эффективность организации сбыта и продвижения товара

7. «Паутина качества» строится на основе:

Выберите один правильный ответ

единичных показателей качества

комплексных показателей качества

интегральных показателей качества

единичных, комплексных и интегральных показателей качества

8. К фундаментальным концепциям совершенства в контексте Европейской премии по качеству

не относится следующая:

Выберите один правильный ответ

ответственность за устойчивое будущее



- достижение сбалансированных результатов  
создание добавленной ценности для потребительства  
высокие технологии как основа успеха
9. Этап, который не включает алгоритм оценки конкурентоспособности продукции, — это:  
Выберите один правильный ответ  
формулирование требований к изделию  
анализ уровня качества, цены потребления, организационно-коммерческих показателей  
выбор уникальных образцов  
определение перечня параметров изделия
10. Укажите, что в обозначении штрихового кода 4612345678903 означают цифры «67890»:  
Выберите один правильный ответ  
код изготовителя или продавца  
код товара  
контрольное число  
код страны-изготовителя
11. Главной задачей системы «20 ключей» является:  
Выберите один правильный ответ  
разработка предложений по приведению потребительской стоимости и затрат к оптимальному уровню  
обеспечение потребительских свойств объекта с минимальными затратами на их проявление  
разработка системы менеджмента качества, функционирующей на основе требований ИСО 9001  
выявление и ликвидация видов деятельности, не добавляющих ценности компании
12. Перечислите функции стандартизации:  
Выберите один правильный ответ  
организационная, экономическая, структурная  
общая, частная, специальная  
экономическая, социальная, коммуникативная  
основная, вспомогательная, второстепенная
13. Согласно концепции «Шесть сигм», какому уровню сигм соответствует предприятие с 5215 дефектами на миллион?  
Выберите один правильный ответ  
4  
3  
6  
1  
2  
5
14. Отраслевые стандарты менеджмента качества можно разделить на группы:  
Выберите один правильный ответ  
определяющие требования к результативности и эффективности процессов  
общие ИСО серии 9000 с особенностями безопасности и управления качеством в конкретных отраслях экономики и стандарты, в основе которых исключительно особенности безопасности и управление качеством в конкретных отраслях экономики  
обязательные и необязательные стандарты к применению  
общие стандарты, стандарты безопасности, стандарты управления качеством
15. Добровольная сертификация проводится:  
Выберите один правильный ответ  
третьей стороной  
второй стороной  
первой стороной  
в любой форме из вышеперечисленных
16. Отличие предметной конкуренции от функциональной заключается в том, что:  
Выберите один правильный ответ  
предметная конкуренция (межфирменная) — это конкуренция между товарами-аналогами, изготовленными в различных модификациях и различающимися по цене; функциональная конкуренция (межотраслевая) — это конкуренция между товарами различных отраслей, удовлетворяющих одну и ту же потребность, но различными способами

предметная конкуренция — это конкуренция между товарами; функциональная конкуренция — это конкуренция между услугами

предметная конкуренция — это конкуренция между товарами-аналогами одной фирмы; функциональная конкуренция охватывает товары фирм-конкурентов, удовлетворяющие одну и ту же потребность, но в разных вариантах

среди перечисленных нет верного ответа

17. В функции органа по сертификации не входит:

Выберите один правильный ответ

выдача сертификатов соответствия

осуществление подтверждения соответствия объектов в форме добровольной сертификации

приостановка или прекращение действия выданных сертификатов

предоставление заявителям права на применение товарного знака

18. Выберите верные утверждения:

Выберите один или несколько правильных ответов

сертификация систем менеджмента качества в Российской Федерации носит обязательный характер

процесс сертификации систем менеджмента качества включает проведение их внутреннего аудита

сертификация систем менеджмента качества в Российской Федерации носит добровольный характер

процесс сертификации систем менеджмента качества не включает инспекционный контроль за сертифицированными СМК

19. Квалиметрия услуг относится:

Выберите один правильный ответ

к общей квалиметрии

к предметной квалиметрии

к объектной квалиметрии

к специальной квалиметрии

20. Эталоны, предназначенные для проверки сохранности государственных эталонов и замены их в случае порчи, — это:

Выберите один правильный ответ

эталон-свидетели

эталон-копии

эталон сравнения

рабочие эталоны

21. Выберите неверное утверждение:

Выберите один правильный ответ

определение качества продукции менялось на протяжении истории

понятие качества продукции включает в себя не только объективную, но и воспринимаемую потребителем выгоду, ценность данной продукции

качество можно определить как технические характеристики объектов одного назначения

в нормативных документах определение качества не дается

22. Кто несет ответственность за качество на предприятии?

Выберите один правильный ответ

все сотрудники, выполняющие работу

менеджер по качеству

начальник производства

производственный отдел

23. К числу форм гражданско-правовой ответственности, возлагаемых на продавца, исполнителя, изготовителя, не относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

дисквалификация

уплата неустойки

административный штраф

предупреждение

24. Стратегическое управление в области качества на предприятии не включает:

Выберите один правильный ответ

политику в области качества

- правила принятия решений в области качества  
стратегию качества  
приоритетное распределение ресурсов для обеспечения деятельности в области качества на предприятии
25. Что из перечисленного не относится к объектам технического регулирования?  
Выберите один или несколько правильных ответов  
продукция  
строения и сооружения  
выполнение работ и оказание услуг  
процессы эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации
26. Какой этап не является обязательным при внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии?  
Выберите один правильный ответ  
подготовка к сертификации СМК  
документирование СМК  
предпроектный анализ и обучение  
проектирование СМК
27. В торговом обороте не могут находиться пищевые продукты, материалы и изделия:  
Выберите один правильный ответ  
которые не прошли государственную регистрацию  
которые имеют срок годности меньше нормативного  
на упаковке которых не отмечен факт соответствия государственным стандартам  
все вышеперечисленные
28. Что из перечисленного не является принципом документального оформления интегрированной системы менеджмента?  
Выберите один правильный ответ  
эффективность  
системность  
доступность  
универсальность
29. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов финансируется за счет средств:  
Выберите один правильный ответ  
федерального бюджета  
органов местного самоуправления  
государственных внебюджетных фондов  
заинтересованных предприятий
30. Принцип менеджмента качества, который лежит в основе анализа данных и информации, — это:  
Выберите один правильный ответ  
принцип процессного подхода  
принцип вовлечения работников  
принцип постоянного улучшения  
принцип принятия решений на основе фактов
31. Цепная реакция Деминга включает несколько этапов. Расположите следующие этапы в правильном порядке:  
Расставьте в правильном порядке  
снижение затрат  
сохранение рабочих мест  
укрепление экономической стабильности предприятия  
повышение качества  
повышение производительности
32. Признаки, анализируемые с помощью диаграммы Парето, должны быть предварительно упорядочены:  
Выберите один правильный ответ  
они не требуют предварительного упорядочивания  
возрастанию риска для потребителя  
по уменьшению частоты встречаемости

- возрастанию важности для потребителя
33. Матричная диаграмма используется при построении:  
Выберите один правильный ответ  
диаграммы Ганта  
древовидной диаграммы  
«дома качества»  
диаграммы Исикавы
34. В основе конкурентоспособности продукции лежат следующие виды потенциалов:  
Выберите один или несколько правильных ответов  
потенциал организационной культуры  
позиционный потенциал  
финансовый потенциал  
технологический потенциал
35. Согласно ИСО 9000 процесс системы менеджмента качества — это:  
Выберите один правильный ответ  
проектная деятельность по достижению результатов  
последовательная смена работ в области качества  
совокупность взаимосвязанных ресурсов и видов деятельности, необходимых для выполнения работ в области качества  
совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
36. Коэффициент качества труда в системе бездефектного изготовления продукции определяется как:  
Выберите один правильный ответ  
отношение общего количества изделий к количеству изделий, принятых ОТК с первого предъявления  
отношение количества изделий, принятых ОТК с первого предъявления, к норме выработки за период  
отношение количества изготовленных изделий к количеству рабочих, участвовавших в их изготовлении  
отношение количества изделий, принятых ОТК с первого предъявления, к общему количеству изготовленных изделий
37. Какой вид информации, представленной в структуре штрихового кода EAN-13, можно проверить визуально (не обращаясь к базе данных или расчетам)?  
Выберите один правильный ответ  
код страны происхождения  
код предприятия-изготовителя  
контрольное число  
код товара
38. Функционально-стоимостный анализ применяют с целью:  
Выберите один правильный ответ  
обеспечить потребительские свойства объекта с минимальными затратами на их проявление  
разработать систему оценки и стратегического развития бизнеса предприятия, основанную на системе показателей, характеризующих его деятельность  
выработать структурированный подход для интегрирования «голоса потребителя» в процесс разработки товара и все этапы жизненного цикла его создания  
создать инструмент, позволяющий спланировать оптимальные сроки работ для скорейшей и успешной реализации поставленной цели
39. При продаже товаров по образцам срок службы и гарантийный срок исчисляются:  
Выберите один правильный ответ  
с момента заключения договора купли-продажи  
со дня заказа товара  
с первого числа месяца, следующего за покупкой  
со дня доставки товара потребителю
40. Внутренний аудит СМК позволяет:  
Выберите один или несколько правильных ответов  
предугадать потребительский спрос на продукцию  
ответить на вопрос о том, чего не хватает в СМК

«высветить» ошибочные действия подразделения  
составить перечень проблем качества

Критерии оценивания:

Основным критерием эффективности усвоения учащимися содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала, который определяется как отношение правильных ответов учащихся к общему количеству вопросов.

Описание шкалы оценивания:

- оценка «отлично» ставится при выполнении не менее чем 80% заданий;
- оценка «хорошо» ставится при выполнении не менее чем 70% заданий;
- оценка «удовлетворительно» ставится при выполнении не менее чем 60% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» ставится при неправильном ответе более чем на 40% вопросов теста или невыполнении более чем 40% заданий.

### Практические задания

Практическое задание основано на практически значимых ситуациях и направлено на формирование у студентов профессиональных умений и навыков, умения действовать в условиях будущей профессиональной деятельности. При решении задания студент должен учитывать, что задание содержит две части: описание и специальные вопросы, формирующие необходимые умения и навыки. Прежде чем приступить к решению задания, следует внимательно ознакомиться с содержанием. Необходимо уяснить смысл задачи и условия, исходя из которых, нужно дать ответы на поставленные вопросы.

Общий алгоритм решения задачи можно изложить следующим образом:

- прочитать и понять текст задачи;
- определить тему, раздел, вопрос по которому составлена задача;
- провести анализ ситуации, описанной в задаче, и разрешить проблему.

Задание 1. Дайте определения понятия «качество» с философских, социальных, технических (инженерных), правовых и экономических позиций (табл. 1).

Проиллюстрируйте определения примерами.

Таблица 1. Понятия категории качества

С философских позиций	Категория качества означает
С социальных позиций	Категория качества означает
С технических (инженерных) позиций	Категория качества определяется
С правовых позиций	Категория качества определяется
С экономических позиций	Категория качества рассматривается как результат удовлетворения потребностей

Задание 2. Приведите пример конкретной продукции, который мог бы проиллюстрировать профили качества в соответствии с теорией привлекательного качества Н. Кано.

Задание 3. Определите параметры базового качества на основе выбранного примера продукции.

Задание 4. Сформулируйте требования потребителя в отношении выбранного примера конкретной продукции.

Задание 5. Исходные данные. Маркировка «MadeinItaly» изначально введена в употребление для характеристики процесса производства продукции, основанного на использовании итальянских ремесленных технологий. В целях защиты интересов национальных производителей товаров на внешнем и внутреннем рынках итальянские власти предприняли ряд законодательных инициатив. В результате маркировка «MadeinItaly» выполняет роль национального бренда, обладающего высокой конкурентоспособностью на международном рынке. По данным Министерства иностранных дел Италии, в настоящее время данная маркировка является третьей по популярности после CocaCola и VISA.

Быстрорастущее количество контрафактной продукции под маркой «Сделано в Италии» из третьих стран, подрывающее доверие к итальянским товарам во всем мире, привело к тому, что в ноябре 2009 г. Правительством Италии был принят Закон № 166/2009, в соответствии с которым использование на товаре надписей «100% Made in Italy», «100% Italia», «Tuttoitaliano» и аналогичных на итальянском или любом другом языке обязывает производителя гарантировать, что этот товар разработан, спроектирован, произведен и упакован исключительно на территории Италии. Кроме того, данный закон определяет ответственность за использование указанной маркировки на контрафактной продукции, классифицируя нарушение этого требования в соответствии со ст. 517 Уголовного кодекса Италии и предусматривая наказание в виде конфискации контрафактного продукта и штрафа до 250 тыс. евро.

Системы производства, которые претендуют на сертификацию по системе IT01 «100% итальянское качество», должны соответствовать следующим требованиям: располагаться исключительно в Италии; использовать сырье и материалы итальянской обработки; применять материалы высокого качества; содержать элементы традиционного итальянского мастерства; иметь собственный стиль и дизайн. Компания, прошедшая экспертизу по описанным выше критериям, регистрируется в национальном реестре итальянских производителей.

Определите, как повлияла законодательная инициатива Правительства Италии в отношении маркировки «Made in Italy» на конкурентоспособность предприятий Италии, национальную и международную конкурентоспособность Италии? Опишите с позиций концепции международной конкурентоспособности законодательную инициативу Правительства Италии в отношении маркировки «Made in Italy».

Задание 6. Определите на основе выбранного примера параметры «ожидаемого качества», которое, по мнению потребителя, может быть достигнуто в процессе покупки и использования товара.

Задание 7. Исходная ситуация. Понятие «качество» может определяться как «степень удовлетворения клиента или лояльность», может быть также определено как «соответствие спецификации, требованиям». Теоретически, создание соответствующих требованиям потребителей, «правильных» спецификаций, затем производство в соответствии с такими спецификациями должно приводить к удовлетворению потребителя.

Рассмотрите следующие ситуации: соответствие спецификациям; конкурентоспособность товара; соответствие спецификациям; неконкурентоспособность товара; несоответствие спецификациям; конкурентоспособность товара; несоответствие спецификациям; неконкурентоспособность товара.

Проанализируйте представленные четыре ситуации с позиций теории и практики. Приведите примеры

Задание 8. Установите взаимосвязь и взаимозависимость между реальным качеством продукции в соответствии с выбранным примером и «ожидаемым качеством», которое сформировано в сознании потребителя.

Задание 9. Сформулируйте параметры «ожидаемого качества» применительно к выбранному примеру продукции.

Задание 10. Определите параметры качества, формирующие привлекательное (опережающее) качество, применительно к выбранному примеру конкретной продукции.

Задание 11. Оценка конкурентоспособности является исходным элементом для производственно-хозяйственной деятельности предприятий в условиях рыночной экономики. Важность такой оценки может быть обусловлена: необходимостью разработки мероприятий по повышению конкурентоспособности продукции; выбором предприятием партнера для организации совместного выпуска продукции; привлечением средств инвестора для организации конкурентоспособного производства; составлением маркетинговых программ для выхода предприятия на новые рынки сбыта; своевременным принятием решения об оптимальных изменениях товарного ассортимента, о разработке и производстве новых и модернизированных изделий, расширении и создании производственных мощностей.

Обоснуйте каждое из условий с позиций деятельности предприятия в условиях активизации конкуренции. Приведите конкретные примеры по приведенным условиям необходимости оценки конкурентоспособности предприятия.

Задание 12. Политика компании в области качества компании X. Целями деятельности компании X в области качества являются: постоянное улучшение результативности СМК для поддержания и повышения управляемости предприятия; полное удовлетворение требований и ожиданий наших клиентов; постоянное повышение качества предоставляемых услуг.

Достижение поставленных целей обеспечивается за счет: а) участия всего персонала в обеспечении результативности процессов СМК на основе персональной ответственности каждого сотрудника за выполняемые работы; б) обеспечения высокого уровня компетентности персонала компании путем организации, поддержания и постоянного совершенствования системы обучения; в) систематического изучения запросов и ожиданий наших клиентов путем проведения маркетинговых исследований; г) обеспечение высокой культуры общения с клиентом; д) постоянного развития технологии предоставления услуг по профессиональной уборке помещений и уходу за недвижимостью; е) использования при оказании услуг только качественного, технически совершенного и надежного оборудования, химических средств и расходных материалов.

Высшее руководство компании принимает на себя обязательство по реализации политики в области качества.

Проанализируйте пример политики предприятия в области качества и сделайте выводы.

Задание 13. Политика в области качества ОАО «КСК “Петровский”» ОАО «Комбинат строительных конструкций (КСК) “Петровский”» ведет свою историю с 1970 г. и является одним из ведущих производителей строительных материалов в Тверской области.

В течение 40 лет, прошедших со дня основания, предприятие накопило богатейший опыт работы в сфере производства строительных материалов, строительства, создало свои традиции и зарекомендовало себя как надежный и добросовестный партнер.

Располагая высоким производственным и кадровым потенциалом, комбинат следует своему основному курсу, направленному на создание конкурентоспособной продукции, услуг и максимально полное удовлетворение потребностей клиентов.

Миссия ОАО «КСК “Петровский”»: «Мы помогаем нашим клиентам реализовать свое право жить и работать в комфортных и безопасных условиях, выпуская высококачественные строительные материалы и строя современное жилье, объекты гражданского и промышленного назначения».

Стратегия компании:

- сохранять существующие и осваивать новые рынки сбыта продукции, услуг;
- разрабатывать и выводить на рынок необходимые потребителю виды продукции, услуг;
- улучшать качество выпускаемой продукции, услуг на основе требований и ожиданий потребителей;

- сохранить трудовой коллектив, поддерживать благоприятный психологический климат, способствующий своевременному выявлению проблем и их эффективному решению.

Принципы компании:

- клиент всегда прав. Он — главный источник нашего благосостояния и развития, требующий безусловного уважения;

- современность — всегда идти в ногу со временем и на шаг впереди, используя в своей деятельности современные технологии производства и методы управления;

- качество нашей продукции, услуг должно соответствовать требованиям потребителей и превосходить их ожидания.

Для реализации политики в области качества руководством определены следующие основные направления:

- повышение эффективности деятельности комбината, его конкурентоспособности, учитывая интересы клиентов, акционеров общества, трудового коллектива;

- систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий потребителей и их удовлетворенности нашей продукцией, услугами;

выполнение требований и постоянное улучшение результативности СМК на основе международного стандарта ISO 9001:2008;  
регулярное обучение и повышение компетентности персонала;  
освоение новых и совершенствование существующих технологий производства;  
развитие материально-технической базы комбината — реконструкция и техническое перевооружение производств, приобретение новой техники, оборудования;  
построение взаимовыгодных отношений с поставщиками на основе доверия и партнерства.

Руководство ОАО «КСК «Петровский»» берет на себя ответственность за реализацию данной политики в области качества, за обеспечение понимания и поддержки ее всеми работниками комбината.

Проанализируйте пример политики предприятия в области качества и сделайте выводы.

Задание 14. Политика в области качества соответствует целям ОАО «Севермедь» и является основой для функционирования и совершенствования СМК компании.

Цели ОАО «Севермедь»:

производство продукции, полностью удовлетворяющей требованиям каждого потребителя;

постоянное совершенствование и повышение результативности СМК;

стратегическое и оперативное маркетинговое планирование как средство определения текущих и будущих потребностей клиентов и стремления превзойти их ожидания;

сохранение и расширение рынков сбыта выпускаемой продукции;

повышение эффективности производства и сокращение затрат;

улучшение показателей качества выпускаемой продукции.

Основные принципы достижения целей:

ориентация на потребителя;

лидерство и ответственность руководства;

единство целей всех подразделений компании;

обучение, вовлечение в работу и использование способностей всех сотрудников;

использование процессного подхода в управлении деятельностью и ресурсами;

управление взаимосвязанными процессами как системой;

постоянное улучшение деятельности организации в целом;

принятие решений на основе анализа данных и информации;

установление взаимовыгодных отношений с поставщиками и всеми заинтересованными сторонами.

Руководство ОАО «Севермедь» берет на себя ответственность за реализацию политики в области качества, намерено неукоснительно следовать изложенным принципам и призывает всех сотрудников к активному участию в ее выполнении. Девиз: «Мы должны быть лучшими на рынках металлопродукции!»

Проанализируйте пример политики предприятия в области качества и сделайте выводы.

Задание 15. Опишите разницу между понятиями «контроль качества», «обеспечение качества» и «всеобщее управление качеством». Что обозначает термин «всеобщее», «тотальное» в концепции всеобщего управления качеством?

Перечислите 14 принципов Деминга. Сравните их с принципами Всеобщего управления качеством, обозначенными в стандартах ИСО серии 9000.

Основываясь на содержании базовых положений философии Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым, в следующие группы: миссия организации; цели в области качества; преобразование философии менеджмента; работа в команде; совершенствование взаимодействий руководителей и сотрудников организации.

Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством. В чем заключается ее отличие от традиционных подходов? Обоснуйте необходимость разработки ИСО серии 9000. Каковы причины, по которым отечественные предприятия внедряют данные стандарты в практику своей деятельности?



Задание 16. Алексей Капитонович Гастев (1882—1939) — основоположник советской школы научной организации труда, производства и управления, разработал 16 правил организации труда. Ниже изложены эти правила.

Прежде чем браться за работу, надо всю ее продумать, продумать так, чтобы в голове окончательно сложилась модель готовой работы и весь порядок трудовых приемов. Если все до конца продумать нельзя, то продумать главные вехи, а первые части работ продумать досконально.

Не браться за работу, пока не приготовлен весь рабочий инструмент и все приспособления для работы.

На рабочем месте (станок, верстак, стол, пол, земля) не должно быть ничего лишнего, чтобы попусту не тыкаться, не суетиться и не искать нужного среди ненужного.

Весь инструмент и приспособления должны быть разложены в определенном, по возможности раз навсегда установленном порядке, чтобы можно все это находить наобум.

За работу никогда не надо браться круто, сразу, не срываться с места, а входить в работу исподволь. Голова и тело потом сами разойдутся и заработают; а если приняться сразу, то скоро и себя, как говорится, зарежешь, и работу «запорешь». После крутого начального порыва работник скоро сдает; и сам будет испытывать усталость, и работу будет портить.

По ходу работы иногда надо усиленно приналечь: или для того, чтобы осилить что-нибудь из ряда вон выходящее, или чтобы взять что-нибудь сообща, артельно. В таких случаях не надо сразу налегать, а сначала приладиться, надо все тело и ум настроить, надо, так сказать, зарядиться; дальше надо слегка испробовать, нащупать потребную силу и уже после этого приналечь.

Работать надо как можно ровнее, чтобы не было прилива и отлива, работа сгоряча, приступами портит и человека, и работу.

Посадка тела при работе должна быть такая, чтобы и удобно было работать и в то же время не тратились бы силы на совершенно ненужное держание тела на ногах. По возможности надо работать сидя. Если сидеть нельзя, ноги надо держать расставленными; чтобы выставленная вперед или в сторону нога не срывалась с места, надо устроить укрепу.

Во время работы надо обязательно отдыхать. В тяжелой работе надо чаще отдыхать и по возможности сидеть, в легкой работе отдыхи редкие, но равномерные.

Во время самой работы не надо кушать, не пить чай, пить в крайнем случае только для утоления жажды; на надо и курить, лучше курить в рабочие перерывы, чем во время самой работы.

Если работа нейдет, то не горячиться, а лучше сделать перерыв, одуматься и приняться снова опять-таки тихо; даже нарочно замедлять, чтобы себя выдержать.

Во время самой работы, особенно когда дело нейдет, надо работу прервать, привести в порядок рабочее место, уложить старательно инструмент и материал, смести сор и снова приняться за работу и опять-таки исподволь, но ровно.

Не надо в работе отрываться для другого дела, кроме необходимого в самой работе.

Есть очень дурная привычка после удачного выполнения работы сейчас же ее показать; вот тут обязательно надо «вытерпеть», так сказать, привыкнуть к успеху, смять свое удовлетворение, сделать его внутренним; а то в другой раз в случае неудачи получится «отравление» воли и работа опротивеет.

В случае полной неудачи надо легко смотреть на дело и не расстраиваться, начинать снова работу, как будто в первый раз, и вести себя так, как указано в 11-м правиле.

По окончании работы надо все прибрать: и работу, и инструмент, и рабочее место; все положить на определенное место, чтобы, принимаясь снова за работу, можно было все найти и чтобы самая работа не противела.

Проанализируйте предложенные А. К. Гастевым правила организации труда. Сравните их с современными подходами к управлению качеством. Определите схожие черты и различия.

Задание 17. Сравните ключевые характеристики модели EFQM, ИСО 9000 и модели Премии Правительства РФ в области качества. Выберите и обоснуйте наиболее подходящую модель: для крупной финансовой корпорации, расположенной в Казахстане.

Задание 18. Сравните ключевые характеристики модели EFQM, ИСО 9000 и модели Премии Правительства РФ в области качества. Выберите и обоснуйте наиболее подходящую модель: мультинациональной фармацевтической компании с руководством в Новосибирске.

Задание 19. Сравните ключевые характеристики модели EFQM, ИСО 9000 и модели Премии Правительства РФ в области качества. Выберите и обоснуйте наиболее подходящую модель: предприятия, выпускающего молочную продукцию, которое расположено в Финляндии.

Задание 20. 20 партий по  $n = 8$  изделий были взяты из процесса фрезеровки. Средний разброс для 20 партий составил 0,016 см, а среднее значение – 3 см. Определите контрольные границы для среднего.

Задание 21. Исходные данные

1. Какие рекомендации можно дать компании для улучшения процесса анализа удовлетворенности потребителей, а также для работы компании в целом?

2. Какие критерии результативности и эффективности можно использовать для анализа улучшений удовлетворенности потребителя?

3. Почему для компании важно сделать процесс получения рекламаций и недовольств клиента простым и понятным? Опишите характеристики эффективного процесса получения жалоб и рекламаций потребителей. Назовите компании, у которых такой процесс хорошо организован.

4. С какой целью компании измеряют уровень удовлетворенности клиентов? Назовите ключевые этапы организации процесса оценки удовлетворенности клиентов.

Задание 22. Покупательница Петрова купила в магазине йогурт. Открыла, а сверху зеленая плесень. Срок годности еще не истек. Чек потеряла. Что делать?

Задание 23. Покупатель увидел объявление об акции, согласно которой мороженный окунь продается со скидкой в 20%, покупатель положил рыбу в пакет и взвесил в отделе мороженных продуктов, однако на кассе проббили сумму в чеке без скидки. Покупатель выразил недовольство, но кассир ответила, что акция закончилась, а объявления пока не сняли. Кассир предложила аннулировать продажу мороженого окуня из чека. Кто должен расплачиваться за ошибку магазина и почему?

Задание 24. Покупатель купил колбасу известного производителя. Название – «Говяжья». Цена колбасы была в два раза ниже обычной. Придя домой, покупатель прочитал состав на этикетке: «мясо птицы, сердце говяжье и т.д.». Название колбасы полностью не отвечает ее компонентам. Что можно сделать в этой ситуации?

Задание 25. В магазине покупатель попросила нарезать 400 г буженины, но продавец отказался сделать это. В куске, который отрезал продавец, было 500 г. Покупатель настаивал на 400 г, однако продавец отказался отрезать лишнее, сказав о том, что 100 г он не продаст. В итоге покупателю пришлось оплатить весь кусок в 500 г. Правомерны ли были действия продавца?

Задание 26. Какие меры применяются органами государственного надзора РФ к нарушителям?

Задание 27. Какие статьи расходов в рамках структуры расходов бюджетных средств включаются в финансирование деятельности по государственному надзору?

Задание 28. Перечислите и охарактеризуйте этапы (порядок) разработки и принятия технических регламентов в Российской Федерации, составленные в соответствии с нормами Федерального закона № 184-ФЗ.

Задание 29. В Минпромторге России состоялось профильное совещание по тематике развития кластеров, в рамках которого обсуждались разработка национального стандарта по кластерам и организация их отбора. В мероприятии приняли участие представители Минэкономразвития, Минздрава, Минкомсвязи, органов исполнительной власти 20 субъектов РФ, ассоциации кластеров и технопарков, а также организаций кластеров.

Предполагается, что стандарт будет разделен на общую и специальную части. В общей части будут изложены основные требования к территориальным кластерам, в специальной — отдельные требования для каждой категории кластеров с учетом отраслевой специфики

(инновационные, промышленные кластеры, медицинские кластеры, туристические и др.). В ходе обсуждения отдельные регионы представили свои наработки в области организации и развития кластеров, поделились своими планами развития о необходимом участии государства с точки зрения поддержки и продвижения кластерных инициатив.

По итогам совещания участники договорились к определенному сроку подготовить программы развития своих кластеров, функциональные карты с описанием промышленной деятельности каждого участника и иные документы. На основе указанных материалов Минпромторгом России будут разработаны методические рекомендации по подготовке документов для прохождения отбора и включения предприятий в реестр промышленных кластеров.

Определите, какие функции в области стандартизации будет выполнять национальный стандарт по кластерам.

Поясните функциональное назначение стандарта на примере конкретного кластера.

Задание 30. С 1 января 2016 г. для добровольного применения на территории РФ вводится ГОСТ 30167—2014 «Ресурсосбережение. Порядок установления показателей ресурсосбережения в документации на продукцию». Стандарт принят вместо ГОСТ 30167—95 и регламентирует порядок установления показателей ресурсосбережения в документации на продукцию.

Документ распространяется:

на продукцию, изготавливаемую на предприятиях и в организациях различных форм собственности топливно-энергетического, металлургического, машиностроительного, химико-лесного, строительного, агропромышленного, коммунального и других хозяйственных комплексов, а также на производственно-технологические процессы, работы и сферу оказания услуг населению;

все виды деятельности, связанные с добычей, переработкой, транспортированием, хранением, распределением, потреблением первичных материальных ресурсов, воплощенных в продукции, становящихся отходами после истечения срока службы, морального старения изделий или продукции, утратившей функциональные свойства в результате чрезвычайных ситуаций;

области ресурсосберегающей и безопасной для окружающей среды ликвидации отходов, на вторичные материальные ресурсы, получаемые из отходов производства в процессах хозяйственной деятельности.

Проект стандарта разработан ФГУП «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации материалов и веществ» (ФГУП ВНИИСМТ) и представлен Техническим комитетом по стандартизации ТК 349 «Обращение с отходами».

Вопросы и задания

Какие цели преследует введение нового ГОСТа?

Как повлияет введение нового ГОСТа на повышение уровня ресурсосбережения, безопасности и конкурентоспособности отечественных товаров на мировом, региональных и внутреннем рынках? Приведите конкретные примеры.

Критерии оценивания: При оценивании уровня сформированности компетенций учитывается правильность решения, полнота ответа, используемые источники, структурированность ответа и владение терминологией, ответ на вопросы к задаче, выполнение заданий. Решение должно быть самостоятельным и полным. Ответы на вопросы должны быть развернутыми и аргументированными, выводы логичны и точно сформулированы.

Описание шкалы оценивания

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- правильно решил задачу;
- дал ответы на каждый из подвопросов, обосновав при этом ход своего решения;
- правильно выполнил все задания к задаче (при наличии);
- хорошо структурировал ответ, выбрал нужную информацию, отсеяв неинформативный материал;

- правильно использовал терминологию.
- Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:
  - правильно решил задачу;
  - дал краткие ответы на каждый из подвопросов, но при этом не обосновал ход своего решения;
  - обосновал решение задачи, но оставил без внимания один из подвопросов задания, не раскрыл его;
  - выполнил не все задания к задаче либо выполнил с ошибками (при наличии);
  - подобрал материал, который не затрагивает темы задачи или не дает представление о позиции автора;
  - использовал терминологию с ошибками.
- Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:
  - дал ответ не на все подвопросы задания;
  - дал ответ на все подвопросы, но большинство ответов необоснованные или ошибочные;
  - не представил выполненного задания к задаче (при наличии);
  - не смог сделать должные выводы на основе имеющегося материала;
  - не использовал терминологию или использовал с ошибками.
- Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:
  - не решил задачу;
  - дал крайне короткий ответ, решил некоторые пункты задачи, при этом никак не обосновал свое решение, не выполнил задания.

## **11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями**

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования).

Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);

- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## 12. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения в действие /изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970	Протокол заседания кафедры государственного и муниципального управления № 10 от «30» июня 2021 года	«30» июня 2021 года
2.	Актуализирована и введена в действие решением кафедры государственного и муниципального управления на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970	Протокол заседания кафедры государственного и муниципального управления № 10 от «30» июня 2022 года	«30» июня 2022 года
3.			
4.			
5.			