

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

« 17 » мая 2025 г.



Рабочая программа дисциплины разработана на кафедре менеджмента и управления сельскохозяйственным производством ФГБОУ ВО ГУЗ в соответствии со следующими нормативными документами:

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 №245.

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970.

Рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Разработчики: к.э.н., доцент, Л.Б. Ефремова

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и управления сельскохозяйственным предприятием (протокол № 8 от 23.04.2025 г.).

Проверено



17.05.2025

зам. руководителя УМС
Олексенко О.М.



1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ЕЕ ОБЪЕМ И МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Цель учебной дисциплины «Управление качеством» заключается в формировании 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 учебной дисциплины:

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

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы приведен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция		Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	
Код	Содержание компетенции (или ее части)			
ПКос-2	Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектно-управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом	В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества, рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции (А1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	работать с Российскими стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции, работать с международными стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции, анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений (В1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; навыками поиска, анализа и ис-



Компетенция		Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	
Код	Содержание компетенции (или ее части)			
	учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач	ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией		пользования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством (C1)
			В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	порядок проведения и схемы сертификации и стандартизации, роль государственных органов по сертификации и стандартизации услуг, российский и зарубежный опыт в системе управления качеством, ответственность организаций (отделов) по управлению качеством и должностных лиц за несоблюдение законодательства и порядок осуществления контроля их деятельности (А 1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	творчески подходить к решению научных и практических проблем, связанных с организацией и деятельностью по совершенствованию качества, самостоятельно приобретать и анализировать новые знания по теории управления качеством и комплексно применять их на практике, оценивать влияние различных факторов внешней и внутренней среды предприятия на качество производимых и приобретаемых товаров и услуг, проектировать и творчески использовать системы управления качеством на предприятиях отрасли, применять теоретические знания в процессе последующего обучения специальности (В1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	навыками решения проблем управления качеством в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и статистическими методами (C1)
		ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по про-	В области знания и понимания (А) - знать	
			Знать	основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления (А1)
			В области интеллектуальных навыков (В) - уметь	
			Уметь	использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла, правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества, выявлять и анализировать специфические риски (В1)
			В области практических навыков (С) - владеть навыками	
			Владеть	навыками решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг, навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем
			©ГУЗ	Выпуск 1

Компетенция		Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	
Код	Содержание компетенции (или ее части)			
		екту		качества и их решения, потребностью в постоянном продолжении образования в области качества (С1)

1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление качеством» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.06) подготовки студентов по направлению 38.03.02 Менеджмент по профилю «Менеджмент недвижимости».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ПКос-2	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Административное регулирование управленческой деятельности	Управление качеством	Управление проектами Планирование и организация производства Мировая экономика и внешнеэкономическая деятельность

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

Общая трудоёмкость дисциплины «Управление качеством» составляет 4 зачётных единицы и 144 академических часа

Дисциплина изучается на 2-ом курсе в 3 семестре очной формы и на 3 курсе в 6 семестре очно-заочной формы обучения.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	для заочной формы обучения	очно-заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144		144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	50		18



Аудиторная работа (всего):	50		18
в т. числе:			
Лекции	34		12
Семинары, практические занятия	16		6
Лабораторные работы	-		-
Курсовое проектирование	-		-
Самостоятельная работа обучающихся	94		122+4
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет		зачет

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание учебной дисциплины

Содержание дисциплины включает следующие темы:

Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели)

Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Общее руководство качеством, административное управление качеством, аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.

Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий

Конкурентоспособность продукции определяется показателями ее качества, ценой, упаковкой, товарным знаком, рекламой и т. д. Фактор качество, постепенно выходит на первое место. Конкурентоспособность продукции определяется только теми ее свойствами, которые представляют существенный интерес для покупателя (например, размер, свежесть, вкус плодов). Конкурентный рынок диктует новые подходы к определению качества продукции. В связи с этим перед п/п возникают специфические задачи планирования и управления качеством, учета затрат при выборе оптимального варианта качественных параметров продукции. Важным фактором конкурентоспособности товара, является ее маркетинговая деятельность. Она предполагает решение не только относительно пассивной задачи — тщательного изучения требований покупателей и адаптации к ним выпускаемой продукции, но и активной задачи по формированию и стимулированию спроса на товары фирмы в целях повышения их конкурентоспособности и увеличения продаж.

Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни

Качество жизни населения — обобщающий показатель качества и характеристика уровня потребления товаров и услуг, развития здравоохранения, продолжительности жизни, состояния окружающей среды и морали, возможности населения удовлетворять духовные потребности и пр. Уровень качества жизни меняется в за-



висимости от социально-экономического положения общества. Вместе с тем категория качества жизни включает не только объективные характеристики, но и оценку субъективного восприятия населением условий жизни, ценностное отношение людей к этим условиям.

Тема 4. История развития управления качеством

В истории развития документированных систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества.

Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству -- главное достижение пятого этапа развития систем управления качеством.

Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выполняемой работы (услуги). Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой организации, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных - уровень цены и качество продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.

Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность

Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы: качество — неотъемлемый элемент проекта в целом; качество — это то, что говорит потребитель, а не изготовитель; ответственность за качество должна быть адресной; для реального повышения качества нужны новые технологии; повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия; контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат; политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия.

Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством — Всеобщего управления качеством.

Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения

Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности — производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией.

TQM не является ни системой, ни инструментом, ни процессом управления.

Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель — непрерывное улучшение качества.

TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве. Качество достигается за счет вовлечения всего персонала в де-



тельность по совершенствованию работы. Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом.

На основе философии TQM многие организации строят свои системы качества, которые получили название - системы качества TQM. Тем не менее, следует различать философию TQM и системы качества, построенные на ее основе.

Тема 8. Российский опыт внедрения TGM

Использование опыта зарубежных предприятий в значительной степени позволяет решить проблему информационного разрыва по различным вопросам управления качеством, однако простое копирование отечественными предприятиями методов и механизмов управления качеством может привести к серьезному осложнению экономического положения предприятий. Вследствие этого, приоритетным должен быть комплексный подход к решению проблемы внедрения TQM, охватывающий различные сферы деятельности организации, а также максимально учитывающий её специфику.

Тема 9. Система менеджмента качества

Основные положения системы менеджмента качества отражены в стандартах ИСО серии 9000. В этих документах задана методология функционирования системы качества, которая обеспечит постоянное улучшение качества. Целью сертификации систем менеджмента качества является создание уверенности потребителей в способности предприятия (организации-поставщика) поставлять продукцию требуемого уровня качества и поддерживать качество продукции при оптимальных затратах.

Тема 10. Международная система стандартов ИСО -9000 и ее развитие

Стандарт ISO представляет собой специализированный документ, в котором содержится информация о том, какие качественные характеристики должна иметь та или иная продукция, как должны вестись управленческие процессы в организации, что нужно учитывать в процессе производства, выполнения работ или услуг и так далее. Сами по себе они являются чрезвычайно разнообразными, так как в сумме охватывают практически любую экономическую деятельность.

Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт

Одна из самых заметных особенностей российской системы сертификации - то, что она состоит из двух основных компонентов:

- национальное сертификационное законодательство, регулирующее требования к качеству товаров, обращающихся на внутреннем рынке.
- международное сертификационное законодательство, создаваемое в рамках ЕАЭС. Она представляет собой набор технических регламентов (ТР ТС или ТР ЕАЭС), каждый из которых содержит требования к качеству отдельной группы продуктов.

Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация

Сертификация системы менеджмента качества – это эффективный рыночный инструмент, так как сертификат, выданный авторитетной организацией, признаётся как осязаемое свидетельство качества, которого вправе ожидать потребитель (заказчик). Направленность сертификации в последние годы переместилась от серти-



фикации продукции к сертификации систем качества. Это связано с тем, что во втором случае покупатель уверен, что качество всей продукции данного предприятия находится на высоком уровне. Организационная система сертификации включает: аккредитующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации. Обязательным условием сертификации является организационная независимость перечисленных организаций.

Международная сертификация включает два этапа: подготовку к сертификации и непосредственно процесс сертификации. Эти этапы выполняются различными организациями (в ряде случаев – разными дочерними фирмами одной материнской компании), так как в противном случае возникает «конфликт интересов», что запрещено действующими международными требованиями.

Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность

Цель внедрения СМК - системы менеджмента качества - построение такой системы управления, которая обеспечит условия для постоянного ее улучшения, что будет означать для системы стабильную работу над качеством, с одной стороны, а с другой стороны - на основе СМК раскроет инновационный потенциал предприятия. СМК позволит гибко реагировать на переменчивые требования потребителей, и производить продукцию, которая будет конкурентоспособна в своем секторе рынка.

Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества

Учет и регулирование затрат на контроль качества продукции, их периодическое сопоставление с результатами деятельности контрольных служб могут существенно повысить эффективность технического контроля за счет оптимизации весьма значительной суммы расходов на измерения и оценку качества изделий.

Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты

Для управления качеством используют следующие инструменты и методы: структурирование функции качества; анализ последствий и причин отказов; статистические методы.

Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством.

Анализ последствий и причин отказов (Failure Mode & Effect Analysis - FMEA-анализ) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияние на потребителя. Проводится для разрабатываемых продуктов и процессов с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов. Предусматривает изучение экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством. Задача FMEA-анализ выявить именно те дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, определить их потенциальные причины и выбрать корректирующие действия до того, как эти дефекты проявятся, таким образом, предупредит затраты на исправление.

Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством

Реинжиниринг - это коренная перестройка (перепроектирование) деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы. Реинжиниринг как способ реструктуризации.

Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация



Управление персоналом включает в себя не только кадровый учет, но и развитие систем мотивации работников, и формирование корпоративной культуры, и повышения престижа предприятия, и создание условий для привлечения новых высококвалифицированных специалистов.

Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.

2.2 Структура учебной дисциплины

Таблица 2.1.1 – Структура учебной дисциплины для очной формы обучения

Названия содержательных разделов и тем учебной дисциплины	Количество часов						Компетенции	Признак компетенции
	Очная							
	всего	в том числе						
лек.		пр.	ла б.	ин д.	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели)	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 4. История развития управления качеством	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 8. Российский опыт внедрения TGM	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 9. Система менеджмента качества	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 10. Международная система стандартов ИСО -9000 и ее развитие	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1



Названия содержательных разде- лов и тем учебной дис- циплины	Количество часов						Компе- тенции	Признак ком- петенции
	Очная							
	всего	в том числе						
лек.		пр.	ла б.	ин д.	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества	8	2	1			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты	7,5	2	0,5			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством	7,5	2	0,5			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством	6,5	1	0,5			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 18. Управление персоналам. Стимулы и мотивация.	6,5	1	0,5			5	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Зачет	4					4	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Всего часов	144	34	16			94		

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Таблица 2.1.2 – Структура учебной дисциплины для заочной формы обучения

Названия содержательных разде-	Количество часов		Компе- тенции	Признак ком- петенции
	Очно-заочная			
©ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 11



лов и тем учебной дисциплины	всего	в том числе						
		лек.	пр.	ла б.	ин д.	СРС		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели)	8,5	0,5				8	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий	8,5	0,5				8	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни	8,5	0,5				8	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 4. История развития управления качеством	8,5	0,5				8	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития	9,5	0,5				9	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность	9,5	0,5				9	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 8. Российский опыт внедрения TQM	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 9. Система менеджмента качества	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 10. Международная система стандартов ИСО -9000 и ее развитие	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация	7	0,5	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1

Названия содержательных разде- лов и тем учебной дис- циплины	Количество часов						Компе- тенции	Признак ком- петенции
	Очно-заочная							
	всего	в том числе						
лек.		пр.	ла б.	ин д.	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 16. Анализ по- следствий и причин от- казов, ABC метод как инструменты управле- ния качеством	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 17. Реструктури- зация и реинжиниринг в управлении качеством	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Тема 18. Управление персоналам. Стимулы и мотивация.	7,5	1	0,5			6	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Зачет	4					4	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3	A-1, B-1, C-1
Всего часов	144	12	6			122+4		

2.3 Распределение контактной работы

Распределение контактной работы по видам занятий приведено в таблицах 2.2.1-2.3.2.

Таблица 2.2.1 – Лекции, их содержание и объем в часах

Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
1	1	Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели) Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Общее руководство качеством, административное управление качеством, аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
2	2	Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий Конкурентоспособность продукции определяется показателями ее качества, ценой, упаковкой, товарным знаком, рекламой и т. д. Фактор качество, постепенно выходит на первое место. Конкурентоспособность продукции определяется только теми ее свойствами, которые представляют существенный интерес для покупателя (например, размер, свежесть, вкус плодов). Конкурентный рынок диктует новые подходы к определению качества продукции. В связи с этим перед п/п возникают специфические задачи планирования и управления качеством, учета затрат при выборе оптимального варианта качественных параметров продукции. Важным фактором конкурентоспособности товара, является ее маркетинговая деятельность. Она предполагает решение не только относительно пассивной задачи — тщательного изучения требований покупателей и адаптации к ним выпускаемой продукции, но и активной задачи по формированию и стимулированию спроса на товары фирмы в целях повышения их конкурентоспособности и увеличения продаж.	2	3
3	3	Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни Качество жизни населения — обобщающий показатель качества и характеристика уровня потребления товаров и услуг, развития здравоохранения, продолжительности жизни, состояния окружающей среды и морали, возможности населения удовлетворять духовные потребности и пр. Уровень качества жизни меняется в зависимости от социально-экономического положения общества. Вместе с тем категория качества жизни включает не только объективные характеристики, но и оценку субъективного восприятия населением условий жизни, ценностное отношение людей к этим условиям.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
4	4	Тема 4. История развития управления качеством В истории развития документированных систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества. Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству -- главное достижение пятого этапа развития систем управления качеством.	2	3
5	5	Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выполняемой работы (услуги). Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой организации, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных - уровень цены и качество продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.	2	3
6	6	Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы: качество — неотъемлемый элемент проекта в целом; качество — это то, что говорит потребитель, а не изготовитель; ответственность за качество должна быть адресной; для реального повышения качества нужны новые технологии; повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия; контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат; политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия. Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством — Всеобщего управления качеством.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
7	7	Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности – производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией. TQM не является ни системой, ни инструментом, ни процессом управления. Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве. Качество достигается за счет вовлечения всего персонала в деятельность по совершенствованию работы. Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом. На основе философии TQM многие организации строят свои системы качества, которые получили название - системы качества TQM. Тем не менее, следует различать философию TQM и системы качества, построенные на ее основе.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
8	8	Тема 8. Российский опыт внедрения TGM Использование опыта зарубежных предприятий в значительной степени позволяет решить проблему информационного разрыва по различным вопросам управления качеством, однако простое копирование отечественными предприятиями методов и механизмов управления качеством может привести к серьезному осложнению экономического положения предприятий. Вследствие этого, приоритетным должен быть комплексный подход к решению проблемы внедрения TQM, охватывающий различные сферы деятельности организации, а также максимально учитывающий её специфику.	2	3
9	9	Тема 9. Система менеджмента качества Основные положения системы менеджмента качества отражены в стандартах ИСО серии 9000. В этих документах задана методология функционирования системы качества, которая обеспечит постоянное улучшение качества. Целью сертификации систем менеджмента качества является создание уверенности потребителей в способности предприятия (организации-поставщика) поставлять продукцию требуемого уровня качества и поддерживать качество продукции при оптимальных затратах.	2	3
10	10	Тема 10. Международная система стандартов ИСО - 9000 и ее развитие Стандарт ISO представляет собой специализированный документ, в котором содержится информация о том, какие качественные характеристики должна иметь та или иная продукция, как должны вестись управленческие процессы в организации, что нужно учитывать в процессе производства, выполнения работ или услуг и так далее. Сами по себе они являются чрезвычайно разнообразными, так как в сумме охватывают практически любую экономическую деятельность.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
11	11	Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт Одна из самых заметных особенностей российской системы сертификации - то, что она состоит из двух основных компонентов: – национальное сертификационное законодательство, регулирующие требования к качеству товаров, обращающихся на внутреннем рынке. – международное сертификационное законодательство, создаваемое в рамках ЕАЭС. Она представляет собой набор технических регламентов (ТР ТС или ТР ЕАЭС), каждый из которых содержит требования к качеству отдельной группы продуктов.	2	3
12	12	Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация Сертификация системы менеджмента качества – это эффективный рыночный инструмент, так как сертификат, выданный авторитетной организацией, признаётся как осязаемое свидетельство качества, которого вправе ожидать потребитель (заказчик). Направленность сертификации в последние годы переместилась от сертификации продукции к сертификации систем качества. Это связано с тем, что во втором случае покупатель уверен, что качество всей продукции данного предприятия находится на высоком уровне. Организационная система сертификации включает: аккредитующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации. Обязательным условием сертификации является организационная независимость перечисленных организаций. Международная сертификация включает два этапа: подготовку к сертификации и непосредственно процесс сертификации. Эти этапы выполняются различными организациями (в ряде случаев – разными дочерними фирмами одной материнской компании), так как в противном случае возникает «конфликт интересов», что запрещено действующими международными требованиями.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
13	13	Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность Цель внедрения СМК - системы менеджмента качества - построение такой системы управления, которая обеспечит условия для постоянного ее улучшения, что будет означать для системы стабильную работу над качеством, с одной стороны, а с другой стороны - на основе СМК раскроет инновационный потенциал предприятия. СМК позволит гибко реагировать на переменчивые требования потребителей, и производить продукцию, которая будет конкурентоспособна в своем секторе рынка.	2	3
14	14	Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества Учет и регулирование затрат на контроль качества продукции, их периодическое сопоставление с результатами деятельности контрольных служб могут существенно повысить эффективность технического контроля за счет оптимизации весьма значительной суммы расходов на измерения и оценку качества изделий.	2	3
15	15	Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты Для управления качеством используют следующие инструменты и методы: структурирование функции качества; анализ последствий и причин отказов; статистические методы.	2	3



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
16	16	Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством. Анализ последствий и причин отказов (Failure Mode & Effect Analysis - FMEA-анализ) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияние на потребителя. Проводится для разрабатываемых продуктов и процессов с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов. Предусматривает изучение экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством. Задача FMEA-анализ выявить именно те дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, определить их потенциальные причины и выбрать корректирующие действия до того, как эти дефекты проявятся, таким образом, предупредит затраты на исправление.	2	3
17	17	Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством Реинжиниринг - это коренная перестройка (перепроектирование) деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы. Реинжиниринг как способ реструктуризации.	1	3
18	17	Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация Управление персоналом включает в себя не только кадровый учет, но и развитие систем мотивации работников, и формирование корпоративной культуры, и повышения престижа предприятия, и создание условий для привлечения новых высококвалифицированных специалистов. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.	1	3
		Общий лекционный объем дисциплины	34	3

Но ме	Но ме	Наименование темы	Очно-заочная ФО
----------	----------	-------------------	--------------------



		Содержание лекции	Объем	Семестр
1	2	3	4	5
1	1	Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели) Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Общее руководство качеством, административное управление качеством, аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.	0,5	6
2	1	Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий Конкурентоспособность продукции определяется показателями ее качества, ценой, упаковкой, товарным знаком, рекламой и т. д. Фактор качество, постепенно выходит на первое место. Конкурентоспособность продукции определяется только теми ее свойствами, которые представляют существенный интерес для покупателя (например, размер, свежесть, вкус плодов). Конкурентный рынок диктует новые подходы к определению качества продукции. В связи с этим перед п/п возникают специфические задачи планирования и управления качеством, учета затрат при выборе оптимального варианта качественных параметров продукции. Важным фактором конкурентоспособности товара, является ее маркетинговая деятельность. Она предполагает решение не только относительно пассивной задачи — тщательного изучения требований покупателей и адаптации к ним выпускаемой продукции, но и активной задачи по формированию и стимулированию спроса на товары фирмы в целях повышения их конкурентоспособности и увеличения продаж.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
3	1	Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни Качество жизни населения — обобщающий показатель качества и характеристика уровня потребления товаров и услуг, развития здравоохранения, продолжительности жизни, состояния окружающей среды и морали, возможности населения удовлетворять духовные потребности и пр. Уровень качества жизни меняется в зависимости от социально-экономического положения общества. Вместе с тем категория качества жизни включает не только объективные характеристики, но и оценку субъективного восприятия населением условий жизни, ценностное отношение людей к этим условиям.	0,5	6
4	1	Тема 4. История развития управления качеством В истории развития документированных систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества. Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству -- главное достижение пятого этапа развития систем управления качеством.	0,5	6
5	2	Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выполняемой работы (услуги). Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой организации, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных - уровень цены и качество продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
6	2	Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы: качество — неотъемлемый элемент проекта в целом; качество — это то, что говорит потребитель, а не изготовитель; ответственность за качество должна быть адресной; для реального повышения качества нужны новые технологии; повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия; контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат; политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия. Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством — Всеобщего управления качеством.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
7	2	Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности – производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией. TQM не является ни системой, ни инструментом, ни процессом управления. Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве. Качество достигается за счет вовлечения всего персонала в деятельность по совершенствованию работы. Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом. На основе философии TQM многие организации строят свои системы качества, которые получили название - системы качества TQM. Тем не менее, следует различать философию TQM и системы качества, построенные на ее основе.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
8	2	Тема 8. Российский опыт внедрения TGM Использование опыта зарубежных предприятий в значительной степени позволяет решить проблему информационного разрыва по различным вопросам управления качеством, однако простое копирование отечественными предприятиями методов и механизмов управления качеством может привести к серьезному осложнению экономического положения предприятий. Вследствие этого, приоритетным должен быть комплексный подход к решению проблемы внедрения TQM, охватывающий различные сферы деятельности организации, а также максимально учитывающий её специфику.	0,5	6
9	3	Тема 9. Система менеджмента качества Основные положения системы менеджмента качества отражены в стандартах ИСО серии 9000. В этих документах задана методология функционирования системы качества, которая обеспечит постоянное улучшение качества. Целью сертификации систем менеджмента качества является создание уверенности потребителей в способности предприятия (организации-поставщика) поставлять продукцию требуемого уровня качества и поддерживать качество продукции при оптимальных затратах.	0,5	6
10	3	Тема 10. Международная система стандартов ИСО - 9000 и ее развитие Стандарт ISO представляет собой специализированный документ, в котором содержится информация о том, какие качественные характеристики должна иметь та или иная продукция, как должны вестись управленческие процессы в организации, что нужно учитывать в процессе производства, выполнения работ или услуг и так далее. Сами по себе они являются чрезвычайно разнообразными, так как в сумме охватывают практически любую экономическую деятельность.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
11	3	Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт Одна из самых заметных особенностей российской системы сертификации - то, что она состоит из двух основных компонентов: – национальное сертификационное законодательство, регулирующее требования к качеству товаров, обращающихся на внутреннем рынке. – международное сертификационное законодательство, создаваемое в рамках ЕАЭС. Она представляет собой набор технических регламентов (ТР ТС или ТР ЕАЭС), каждый из которых содержит требования к качеству отдельной группы продуктов.	0,5	6
12	3	Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация Сертификация системы менеджмента качества – это эффективный рыночный инструмент, так как сертификат, выданный авторитетной организацией, признаётся как осязаемое свидетельство качества, которого вправе ожидать потребитель (заказчик). Направленность сертификации в последние годы переместилась от сертификации продукции к сертификации систем качества. Это связано с тем, что во втором случае покупатель уверен, что качество всей продукции данного предприятия находится на высоком уровне. Организационная система сертификации включает: аккредитующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации. Обязательным условием сертификации является организационная независимость перечисленных организаций. Международная сертификация включает два этапа: подготовку к сертификации и непосредственно процесс сертификации. Эти этапы выполняются различными организациями (в ряде случаев – разными дочерними фирмами одной материнской компании), так как в противном случае возникает «конфликт интересов», что запрещено действующими международными требованиями.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
13	4	Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность Цель внедрения СМК - системы менеджмента качества - построение такой системы управления, которая обеспечит условия для постоянного ее улучшения, что будет означать для системы стабильную работу над качеством, с одной стороны, а с другой стороны - на основе СМК раскроет инновационный потенциал предприятия. СМК позволит гибко реагировать на переменчивые требования потребителей, и производить продукцию, которая будет конкурентоспособна в своем секторе рынка.	1	6
14	4	Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества Учет и регулирование затрат на контроль качества продукции, их периодическое сопоставление с результатами деятельности контрольных служб могут существенно повысить эффективность технического контроля за счет оптимизации весьма значительной суммы расходов на измерения и оценку качества изделий.	1	6
15	5	Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты Для управления качеством используют следующие инструменты и методы: структурирование функции качества; анализ последствий и причин отказов; статистические методы.	1	6

				Государственный университет по землеустройству		СТО СМК	
Номер темы	Номер лекции	Наименование темы Содержание лекции	Очно-заочная ФО				
			Объем	Семестр			
1	2	3	4	5			
16	5	Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством. Анализ последствий и причин отказов (Failure Mode & Effect Analysis - FMEA-анализ) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияние на потребителя. Проводится для разрабатываемых продуктов и процессов с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов. Предусматривает изучение экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством. Задача FMEA-анализ выявить именно те дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, определить их потенциальные причины и выбрать корректирующие действия до того, как эти дефекты проявятся, таким образом, предупредит затраты на исправление.	1	6			
17	6	Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством Реинжиниринг - это коренная перестройка (перепроектирование) деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы. Реинжиниринг как способ реструктуризации.	1	6			
18	6	Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация Управление персоналом включает в себя не только кадровый учет, но и развитие систем мотивации работников, и формирование корпоративной культуры, и повышения престижа предприятия, и создание условий для привлечения новых высококвалифицированных специалистов. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.	1	6			
		Общий лекционный объем дисциплины	12	6			

Таблица 2.3.1 – Практические (или семинарские) занятия, их содержание и объем в часах



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
1	1	Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели) Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Общее руководство качеством, административное управление качеством, аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.	1	3
2	1	Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий Конкурентоспособность продукции определяется показателями ее качества, ценой, упаковкой, товарным знаком, рекламой и т. д. Фактор качество, постепенно выходит на первое место. Конкурентоспособность продукции определяется только теми ее свойствами, которые представляют существенный интерес для покупателя (например, размер, свежесть, вкус плодов). Конкурентный рынок диктует новые подходы к определению качества продукции. В связи с этим перед п/п возникают специфические задачи планирования и управления качеством, учета затрат при выборе оптимального варианта качественных параметров продукции. Важным фактором конкурентоспособности товара, является ее маркетинговая деятельность. Она предполагает решение не только относительно пассивной задачи — тщательного изучения требований покупателей и адаптации к ним выпускаемой продукции, но и активной задачи по формированию и стимулированию спроса на товары фирмы в целях повышения их конкурентоспособности и увеличения продаж.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
3	2	Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни Качество жизни населения — обобщающий показатель качества и характеристика уровня потребления товаров и услуг, развития здравоохранения, продолжительности жизни, состояния окружающей среды и морали, возможности населения удовлетворять духовные потребности и пр. Уровень качества жизни меняется в зависимости от социально-экономического положения общества. Вместе с тем категория качества жизни включает не только объективные характеристики, но и оценку субъективного восприятия населением условий жизни, ценностное отношение людей к этим условиям.	1	3
4	2	Тема 4. История развития управления качеством В истории развития документированных систем качества можно выделить пять этапов, которые иногда представляют в виде пяти звезд качества. Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству -- главное достижение пятого этапа развития систем управления качеством.	1	3
5	3	Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выполняемой работы (услуги). Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой организации, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных - уровень цены и качество продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
6	3	Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы: качество — неотъемлемый элемент проекта в целом; качество — это то, что говорит потребитель, а не изготовитель; ответственность за качество должна быть адресной; для реального повышения качества нужны новые технологии; повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия; контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат; политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия. Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством — Всеобщего управления качеством.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
7	4	Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности – производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией. TQM не является ни системой, ни инструментом, ни процессом управления. Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве. Качество достигается за счет вовлечения всего персонала в деятельность по совершенствованию работы. Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом. На основе философии TQM многие организации строят свои системы качества, которые получили название - системы качества TQM. Тем не менее, следует различать философию TQM и системы качества, построенные на ее основе.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
8	4	Тема 8. Российский опыт внедрения TGM Использование опыта зарубежных предприятий в значительной степени позволяет решить проблему информационного разрыва по различным вопросам управления качеством, однако простое копирование отечественными предприятиями методов и механизмов управления качеством может привести к серьезному осложнению экономического положения предприятий. Вследствие этого, приоритетным должен быть комплексный подход к решению проблемы внедрения TQM, охватывающий различные сферы деятельности организации, а также максимально учитывающий её специфику.	1	3
9	5	Тема 9. Система менеджмента качества Основные положения системы менеджмента качества отражены в стандартах ИСО серии 9000. В этих документах задана методология функционирования системы качества, которая обеспечит постоянное улучшение качества. Целью сертификации систем менеджмента качества является создание уверенности потребителей в способности предприятия (организации-поставщика) поставлять продукцию требуемого уровня качества и поддерживать качество продукции при оптимальных затратах.	1	3
10	5	Тема 10. Международная система стандартов ИСО - 9000 и ее развитие Стандарт ISO представляет собой специализированный документ, в котором содержится информация о том, какие качественные характеристики должна иметь та или иная продукция, как должны вестись управленческие процессы в организации, что нужно учитывать в процессе производства, выполнения работ или услуг и так далее. Сами по себе они являются чрезвычайно разнообразными, так как в сумме охватывают практически любую экономическую деятельность.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
11	6	Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт Одна из самых заметных особенностей российской системы сертификации - то, что она состоит из двух основных компонентов: – национальное сертификационное законодательство, регулирующие требования к качеству товаров, обращающихся на внутреннем рынке. – международное сертификационное законодательство, создаваемое в рамках ЕАЭС. Она представляет собой набор технических регламентов (ТР ТС или ТР ЕАЭС), каждый из которых содержит требования к качеству отдельной группы продуктов.	1	3
12	6	Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация Сертификация системы менеджмента качества – это эффективный рыночный инструмент, так как сертификат, выданный авторитетной организацией, признаётся как осязаемое свидетельство качества, которого вправе ожидать потребитель (заказчик). Направленность сертификации в последние годы переместилась от сертификации продукции к сертификации систем качества. Это связано с тем, что во втором случае покупатель уверен, что качество всей продукции данного предприятия находится на высоком уровне. Организационная система сертификации включает: аккредитующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации. Обязательным условием сертификации является организационная независимость перечисленных организаций. Международная сертификация включает два этапа: подготовку к сертификации и непосредственно процесс сертификации. Эти этапы выполняются различными организациями (в ряде случаев – разными дочерними фирмами одной материнской компании), так как в противном случае возникает «конфликт интересов», что запрещено действующими международными требованиями.	1	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
13	7	Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность Цель внедрения СМК - системы менеджмента качества - построение такой системы управления, которая обеспечит условия для постоянного ее улучшения, что будет означать для системы стабильную работу над качеством, с одной стороны, а с другой стороны - на основе СМК раскроет инновационный потенциал предприятия. СМК позволит гибко реагировать на переменчивые требования потребителей, и производить продукцию, которая будет конкурентоспособна в своем секторе рынка.	1	3
14	7	Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества Учет и регулирование затрат на контроль качества продукции, их периодическое сопоставление с результатами деятельности контрольных служб могут существенно повысить эффективность технического контроля за счет оптимизации весьма значительной суммы расходов на измерения и оценку качества изделий.	1	3
15	8	Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты Для управления качеством используют следующие инструменты и методы: структурирование функции качества; анализ последствий и причин отказов; статистические методы.	0,5	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
16	8	Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством. Анализ последствий и причин отказов (Failure Mode & Effect Analysis - FMEA-анализ) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияние на потребителя. Проводится для разрабатываемых продуктов и процессов с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов. Предусматривает изучение экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством. Задача FMEA-анализ выявить именно те дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, определить их потенциальные причины и выбрать корректирующие действия до того, как эти дефекты проявятся, таким образом, предупредит затраты на исправление.	0,5	3
17	8	Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством Реинжиниринг - это коренная перестройка (перепроектирование) деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы. Реинжиниринг как способ реструктуризации.	0,5	3
18	8	Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация Управление персоналом включает в себя не только кадровый учет, но и развитие систем мотивации работников, и формирование корпоративной культуры, и повышения престижа предприятия, и создание условий для привлечения новых высококвалифицированных специалистов. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.	0,5	3
		Общий объем дисциплины	16	3



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
7	1	Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения Термин TQM (Total quality management) или всеобщий менеджмент качества появился в 60-е годы для обозначения японского подхода к управлению компаниями. Этот подход предполагал непрерывное улучшение качества в различных сферах деятельности – производстве, закупках, сбыте, организации работы и пр. В современном понимании TQM рассматривают как философию управления организацией. TQM не является ни системой, ни инструментом, ни процессом управления. Всеобщий менеджмент качества включает в себя различные теоретические принципы и практические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. TQM можно определить как подход к управлению организацией, сфокусированный на качестве. Качество достигается за счет вовлечения всего персонала в деятельность по совершенствованию работы. Целью повышения качества является удовлетворение потребителей и получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (работники, владельцы, смежники, поставщики) и обществом в целом. На основе философии TQM многие организации строят свои системы качества, которые получили название - системы качества TQM. Тем не менее, следует различать философию TQM и системы качества, построенные на ее основе.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
8	1	Тема 8. Российский опыт внедрения TGM Использование опыта зарубежных предприятий в значительной степени позволяет решить проблему информационного разрыва по различным вопросам управления качеством, однако простое копирование отечественными предприятиями методов и механизмов управления качеством может привести к серьезному осложнению экономического положения предприятий. Вследствие этого, приоритетным должен быть комплексный подход к решению проблемы внедрения TQM, охватывающий различные сферы деятельности организации, а также максимально учитывающий её специфику.	0,5	6
9	1	Тема 9. Система менеджмента качества Основные положения системы менеджмента качества отражены в стандартах ИСО серии 9000. В этих документах задана методология функционирования системы качества, которая обеспечит постоянное улучшение качества. Целью сертификации систем менеджмента качества является создание уверенности потребителей в способности предприятия (организации-поставщика) поставлять продукцию требуемого уровня качества и поддерживать качество продукции при оптимальных затратах.	0,5	6
10	1	Тема 10. Международная система стандартов ИСО - 9000 и ее развитие Стандарт ISO представляет собой специализированный документ, в котором содержится информация о том, какие качественные характеристики должна иметь та или иная продукция, как должны вестись управленческие процессы в организации, что нужно учитывать в процессе производства, выполнения работ или услуг и так далее. Сами по себе они являются чрезвычайно разнообразными, так как в сумме охватывают практически любую экономическую деятельность.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
11	2	Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт Одна из самых заметных особенностей российской системы сертификации - то, что она состоит из двух основных компонентов: – национальное сертификационное законодательство, регулирующее требования к качеству товаров, обращающихся на внутреннем рынке. – международное сертификационное законодательство, создаваемое в рамках ЕАЭС. Она представляет собой набор технических регламентов (ТР ТС или ТР ЕАЭС), каждый из которых содержит требования к качеству отдельной группы продуктов.	0,5	6
12	2	Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация Сертификация системы менеджмента качества – это эффективный рыночный инструмент, так как сертификат, выданный авторитетной организацией, признаётся как осязаемое свидетельство качества, которого вправе ожидать потребитель (заказчик). Направленность сертификации в последние годы переместилась от сертификации продукции к сертификации систем качества. Это связано с тем, что во втором случае покупатель уверен, что качество всей продукции данного предприятия находится на высоком уровне. Организационная система сертификации включает: аккредитующие органы, консультирующие и сертифицирующие организации. Обязательным условием сертификации является организационная независимость перечисленных организаций. Международная сертификация включает два этапа: подготовку к сертификации и непосредственно процесс сертификации. Эти этапы выполняются различными организациями (в ряде случаев – разными дочерними фирмами одной материнской компании), так как в противном случае возникает «конфликт интересов», что запрещено действующими международными требованиями.	0,5	6



Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очно-заочная ФО	
			Объем	Семестр
1	2	3	4	5
13	2	Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность Цель внедрения СМК - системы менеджмента качества - построение такой системы управления, которая обеспечит условия для постоянного ее улучшения, что будет означать для системы стабильную работу над качеством, с одной стороны, а с другой стороны - на основе СМК раскроет инновационный потенциал предприятия. СМК позволит гибко реагировать на переменчивые требования потребителей, и производить продукцию, которая будет конкурентоспособна в своем секторе рынка.	0,5	6
14	2	Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества Учет и регулирование затрат на контроль качества продукции, их периодическое сопоставление с результатами деятельности контрольных служб могут существенно повысить эффективность технического контроля за счет оптимизации весьма значительной суммы расходов на измерения и оценку качества изделий.	0,5	6
15	3	Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты Для управления качеством используют следующие инструменты и методы: структурирование функции качества; анализ последствий и причин отказов; статистические методы.	0,5	6

				Государственный университет по землеустройству		СТО СМК	
Номер темы	Номер лекции	Содержание занятий	Очно-заочная ФО				
			Объем	Семестр			
1	2	3	4	5			
16	3	Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством. Анализ последствий и причин отказов (Failure Mode & Effect Analysis - FMEA-анализ) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияние на потребителя. Проводится для разрабатываемых продуктов и процессов с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов. Предусматривает изучение экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством. Задача FMEA-анализ выявить именно те дефекты, которые обуславливают наибольший риск для потребителя, определить их потенциальные причины и выбрать корректирующие действия до того, как эти дефекты проявятся, таким образом, предупредит затраты на исправление.	0,5	6			
17	3	Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством Реинжиниринг - это коренная перестройка (перепроектирование) деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы. Реинжиниринг как способ реструктуризации.	0,5	6			
18	3	Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация Управление персоналом включает в себя не только кадровый учет, но и развитие систем мотивации работников, и формирование корпоративной культуры, и повышения престижа предприятия, и создание условий для привлечения новых высококвалифицированных специалистов. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.	0,5	6			
		Общий объем дисциплины	6	6			

2.3 Распределение самостоятельной работы студентов

©ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 41
------	----------	-------------	--------------	---------



Распределение самостоятельной работы студентов ОФО представлено в виде таблиц 2.4

СРС по дисциплине выполнение реферата, подготовку к текущему контролю и к промежуточной аттестации (зачет).

Таблица 2.4 – График недельной загрузки СРС студента ОФО 1 семестр очная ФО

№ недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Итого
Подготовка к лекциям	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Подготовка к практическим занятиям	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Работа над индивидуальными заданиями (<i>тестовые задания, реферат, вопросы для опроса, задачи</i>)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Подготовка к текущему контролю	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Подготовка к промежуточной аттестации (<i>зачет</i>)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Итого	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94

2.4. Распределение интерактивных видов занятий.

Очная форма обучения.

Объем интерактивных занятий по учебному плану – 12 часов (входит в лекционные практические занятия).

Таблица 2.6. – Распределение интерактивных занятий студента ОФО

№ недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Всего
Лекции	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	6
Практические занятия	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	6
Всего	0	0	1	1	1	1	0	2	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	12

Характеристика интерактивных видов занятий

Интерактивные методы на лекциях:

Мини-лекция, Презентация с обсуждением, Обратная связь, Лекция с заранее запланированными ошибками.

Интерактивные методы на практических занятиях:



Работа в малых группах, коллективный (многостороннее взаимодействие в форме группового общения, в котором принимает участие каждый студент на практическом занятии); коллективно-групповой (работа малых групп соединяется с работой всех присутствующих на семинарском занятии).

Интерактивные методы в самостоятельной работе:

Метод проектов, Метод обучения в парах (спарринг-партнерство).

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра. Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме тестирования, а также в процессе выполнения заданий мозгового штурма. Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах: изучения литературы, эмпирических данных по публикациям в виде сценариев принятия решений, подготовке рефератов и докладов, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине разработаны: учебные материалы для семинарских занятий и самостоятельной работы размещены на личной странице преподавателя в ЦДМО.

Таблица 3.1 – Перечень вопросов и задач для видов контроля

Наименование темы	Перечень вопросов и задач	Формируемые индикаторы компетенций
Входящий контроль. Управление качеством (основные понятия и цели).	1. Понятие качества. Эволюция качества. 2. История развития качества. 3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. 4. Показатели качества продукции.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Текущий контроль (проводится на всех видах занятий и при проверке конспектов лекций, в письменной форме)	Перечень вопросов к текущему контролю: 1. ABC – метод как метод управления качеством. 2. Анализ данных как средство повышения качества. 3. Анализ последствий и причин отказов как метод управления качеством. 4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. 5. Внедрение TQM на российских предприятиях. 6. Документация системы менеджмента качества. 7. Затраты на качество. 8. Инструменты и методы управления качеством. 9. История создания стандартов качества. 10. Качество и заинтересованные стороны. 11. Качество и надежность.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3



	12.Качество и потребитель. 13.Качество продукции. 14.Качество, ценность и стоимость. 15.Конкурентоспособность и качество жизни. 16.Менеджмент как средство повышения качества. 17.Метод «Точно вовремя» как средство повышения качества. 18.Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000. 19.Обучение и повышение квалификации. 20.Основные положения концепции TQM. 21.Основы метрологии. 22.Оценка затрат на менеджмент качества. 23.Переход понятия качества в экономическую категорию. 24.Правовые основы сертификации в РФ. 25.Практика сертификации в России и за рубежом. 26.Проверка эффективности системы менеджмента качества. 27.Реинжиниринг бизнес-процессов как средство повышения качества. 28.Реструктуризация предприятий и компаний как средство повышения качества. 29.Российские системы сертификации. 30.Российский и международный опыт управления качеством. 31.Сертификация систем менеджмента качества. 32.Система «всеобщего обслуживания оборудования» как средство повышения качества. 33.Система стандартов ИСО семейства 9000. 34.Стадии развития философии качества. 35.Стандартизация и качество. 36.Статистический метод как метод управления качеством. 37.Структурирование функции качества как метод управления качеством. 38.Сущность и содержание сертификации. 39.Сущность системы менеджмента качества. 40.Управление знаниями как средство повышения качества. 41.Управление персоналом как средство повышения качества. 42.Управленческий учет и бюджетирование как средство повышения качества. 43.Функционально – стоимостной анализ как средство повышения качества. 44.Функция потерь Тагути. 45.Что такое качество.			
Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий	1. Конкурентоспособность продукции. 2. Фактор качества. 3. Планирование и управление качеством.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3		
Тема 3. Цели менедж-	1. Качество жизни населения.	ПКос-2.1;		
©ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 44

мента качества и качество жизни	2. Категории качества.	ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 4. История развития управления качеством	1. Этапы развития управления. 2. Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000. 3. Принципы менеджмента качества.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития	1. Стадии развития классической философии качества. 2. Современные подходы к определению содержания качества. 3. Российский и международный опыт управления качеством	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность	1. Современная концепция управления качеством. 2. Менеджмент качества проекта. 3. Стандартизированные системы менеджмента качества.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения	1. Система всеобщего управления качеством. 2. Основные положения концепции TQM.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 8. Российский опыт внедрения TQM	1. Всеобщее управление качеством. 2. Основные принципы TQM. 3. Возможности развития.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 9. Система менеджмента качества	1. Понятие системы менеджмента качества. 2. Модель системы менеджмента качества.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 10. Международная система стандартов ИСО -9000 и ее развитие	1. Международные стандарты серии ИСО 9000. 2. Система QS – 9000. 3. Евронормы EN серии 45000.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт	1. Система качества организации как фактор ее конкурентоспособности. 2. Состояние сертификации систем качества в России и за рубежом.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация	1. Этапы сертификации системы менеджмента. 2. Организация работ	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность	1. Анализ существующей системы менеджмента качества. 2. Разработка СМК. 3. Развитие СМК.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества	1. Затраты на предупредительные мероприятия. 2. Затраты на контроль. 3. Внутренние потери. 4. Внешние потери.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты	1. Статистические методы управления качеством «семь инструментов» контроля качеством. 2. «Новые» инструменты менеджмента качества. 3. Комплексные инструменты менеджмента качества.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 16. Анализ последствий и причин от-	1. Общие положения. 2. Анализ последствий и причин отказов.	ПКос-2.1; ПКос-2.2;

		Государственный университет по землеустройству		СТО СМК
казов, ABC метод как инструменты управления качеством		3. Анализ затрат и доходов. 4. Общие положения ABC метода		ПКос-2.3
Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством		1. Сущность реструктуризации. 2. Понятие и назначение реинжиниринга. 3. Принципы и организационно-производственный аспект реинжиниринга		ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация		1. Мотивация. 2. Сущность стимулирования и классификация стимулов. 3. Стимулирование и мотивация персонала к труду в современных организациях.		ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
Подготовка к промежуточной аттестации - 3 семестр: Зачет		3.14 Перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачет) 1. ABC – метод как метод управления качеством. 2. Анализ данных как средство повышения качества. 3. Анализ последствий и причин отказов как метод управления качеством. 4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. 5. Внедрение TQM на российских предприятиях. 6. Документация системы менеджмента качества. 7. Затраты на качество. 8. Инструменты и методы управления качеством. 9. История создания стандартов качества. 10. Качество и заинтересованные стороны. 11. Качество и надежность. 12. Качество и потребитель. 13. Качество продукции. 14. Качество, ценность и стоимость. 15. Конкурентоспособность и качество жизни. 16. Менеджмент как средство повышения качества. 17. Метод «Точно вовремя» как средство повышения качества. 18. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000. 19. Обучение и повышение квалификации. 20. Основные положения концепции TQM. 21. Основы метрологии. 22. Оценка затрат на менеджмент качества. 23. Переход понятия качества в экономическую категорию. 24. Правовые основы сертификации в РФ. 25. Практика сертификации в России и за рубежом. 26. Проверка эффективности системы менеджмента качества. 27. Реинжиниринг бизнес-процессов как средство повышения качества.		ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-2.3
©ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 46

	Государственный университет по землеустройству	СТО СМК
	28. Реструктуризация предприятий и компаний как средство повышения качества. 29. Российские системы сертификации. 30. Российский и международный опыт управления качеством. 31. Сертификация систем менеджмента качества. 32. Система «всеобщего обслуживания оборудования» как средство повышения качества. 33. Система стандартов ИСО семейства 9000. 34. Стадии развития философии качества. 35. Стандартизация и качество. 36. Статистический метод как метод управления качеством. 37. Структурирование функции качества как метод управления качеством. 38. Сущность и содержание сертификации. 39. Сущность системы менеджмента качества. 40. Управление знаниями как средство повышения качества. 41. Управление персоналом как средство повышения качества. 42. Управленческий учет и бюджетирование как средство повышения качества. 43. Функционально – стоимостной анализ как средство повышения качества. 44. Функция потерь Тагути. 45. Что такое качество.	

Таблица 3.3 - Методические указания, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Наименование указаний, пособий	Количество экземпля- ров
1	Управление проектами: практикум / В.С. Горбунов, Ю.А. Чемодин – М.: ГУЗ, 2018. - 64 с.	50

3.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Управление качеством» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Самостоятельная работа студентов (СРС) позволяет предметно выработать аналитические навыки, обеспечить понимание теории и практики, более осознанно относиться к уровню своей профессиональной подготовки. СРС способствует развитию их мыслительной деятельности, обеспечивает усвоение определенного учебного материала и предоставляет необходимую подготовку для решения кон-



кретных практических задач, входящих в их будущие профессиональные обязанности. СРС направлена на обеспечение индивидуализации при изучении курса, на развитие способностей и возможностей, на персонификацию контроля за качеством обучения.

При подготовке к практическим занятиям, руководствуясь планом и списком рекомендуемой литературы, необходимо изучить тему так, чтобы по каждому из предложенных вопросов студент мог дать развернутый, обстоятельный ответ.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов включает:

- Работа над конспектом лекции
- Подготовка к практическому занятию
- Подготовка к практическому занятию с ИАМ
- Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической литературы, дополнительной литературы
- Подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендованной литературы
- Самостоятельное изучение отдельных тем, параграфов
- Подготовка к экзамену

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университет, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации:	Наблюдает за деятельностью	Собирает и систематизирует



Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
наблюдение, работа с справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	стью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к практическим занятиям

Планы практических занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо прокомментировать основные вопросы плана семинара. Такой подход преподавателя помогает студентам быстро находить нужный материал к каждому из вопросов, не задерживаясь на второстепенном.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1й – организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.



На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов.



Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план ВОлне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

- План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.
- Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.
- Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена на плане.
- Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Ввиду трудоемкости подготовки к практическим занятиям преподавателю следует предложить студентам алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме занятия, тщательно продумать свое устное выступление.

На занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом.

В заключение преподаватель, как руководитель, подводит итоги занятий. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

Самостоятельная работа способствует сознательному усвоению, углублению и расширению теоретических знаний; формируются необходимые профессио-



нальные умения и навыки и совершенствуются имеющиеся; происходит более глубокое осмысление методов научного познания конкретной науки, овладение необходимыми умениями творческого познания.

Основными формами самостоятельной работы являются:

- конспектирование лекций и прочитанного источника;
- проработка материалов прослушанной лекции;
- самостоятельное изучение программных вопросов, указанных преподавателем на лекциях и выполнение домашних заданий;
- формулирование тезисов;
- составление аннотаций и написание рецензий;
- обзор и обобщение литературы по интересующему вопросу;
- изучение научной литературы;
- подготовка к семинарским занятиям, зачетам и экзаменам;
- подготовка и защита реферата, электронных презентаций.

Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов на семинарских занятиях и выполнении практических заданий.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.



Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Методические рекомендации по подготовке научных сообщений

Научное сообщение – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания научного сообщения – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы сообщения;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Подготовка сообщения подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *ос-*



новную часть работы; заключение, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение (таблицы, карты и др.) в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Подготовка презентации по теме научного сообщения

Практические советы для создания эффективной структуры кадра и удобного восприятия при оформлении результатов работы в виде презентации:

- объекты, которые несут сравнительно самостоятельную, отличную от других информацию, следует графически разделить;
- объекты можно объединить, пользуясь единой формой, цветом, размером или заключением в рамку;
- при компоновке отдельных кадров необходимо следить, чтобы объекты располагались по всему полю кадра;
- главное содержание и компоненты кадра, расположенные в местах плохого восприятия, выделять эффективными способами: контрастный цвет; черная или цветная рамка; контрастный цвет, заключенный в черную рамку; увеличение размера объекта; не следует применять в кадре большое количество цветов, чтобы не создавать пестроты, которая утомляет зрение. Наименьшее утомление глаз вызывают желтый, желто-зеленый, зеленый и светлые ахроматические цвета. Если кадр рассматривается с близкого расстояния, цвета могут быть не очень насыщенными с примесью серого, а если кадр изучают с большого расстояния в пределах учебного кабинета, то необходимы яркие насыщенные тона; система окраски должна четко разграничивать отдельные части кадра.

Шкала оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически	Представляемая информация не систе-	Представляемая информация система-	Представляемая информация систематизирована, последова-



Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
	не связана. Не использованы профессиональные термины	матизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин	тизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	тельна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point . Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений	Нет ответов на вопросы
Итоговая оценка				

Дескрипторы для поэлементного оценивания сообщения

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.



Критерии и показатели при оценивании сообщения

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

Методические рекомендации по подготовке к круглым столам

Цель: обсуждение и обобщение дискуссионных вопросов;
развитие способностей анализировать мировоззренческие, научно, социально и лично значимые вопросы и проблемы.

Задачи:

– приобретение знаний;



- овладение навыками формирования и выражения собственного мнения,
- развитие способности всестороннего рассмотрения проблемы, толерантного отношения к другим точкам зрения,
- овладение культурой межличностного диалога в условиях дискуссий.

Участники круглого стола: для участия в круглом столе заранее выбираются восемь студентов, которые в парах готовят свои доклады для выступления по оговоренным с преподавателем темам. Оставшиеся члены группы изучают материалы, предложенные преподавателем для более глубокого ознакомления с проблемой круглого стола. Число участников в среднем должно составлять 10-20 человек.

Организация работы круглого стола: тема и обсуждаемые вопросы (доклады) планируются и объявляются заранее и участников знакомят с ними до начала работы. Это дает возможность участникам подготовить аргументы, материалы для демонстрации, цифры и факты. Работу круглого стола организует ведущий. Участники круглого стола имеют право высказывать свою позицию по существу рассматриваемых вопросов, но не более чем в объеме 3 минут по каждому рассматриваемому вопросу. Ведущий круглого стола предлагает порядок хода обсуждения, объявляет вопросы для обсуждения, следит за порядком и соблюдением регламента. В случае необходимости, корректирует ход дискуссии.

Подготовка докладчиков:

- знакомство участников с сущностью, особенностями, правилами организации и проведения круглых столов;
- выбор темы для доклада;
- определение исходного тезиса и плана доклада;
- подбор, изучение и анализ основной литературы по выбранной проблеме;
- разработка основных понятий, аргументов, контраргументов;
- разработка презентации.

Подготовка участников: проработка специальной литературы, предложенной преподавателем.

Распределение времени: 5 мин. – вступительное слово ведущего 7 мин. – доклад 1 13 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 2 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 3 10 мин. – обсуждение 7 мин. – доклад 4 10 мин. – обсуждение 10 мин – подведение итогов

Рекомендуемые приемы для участников дискуссии, повышающие эффективность группового обсуждения:

- Уточняющие вопросы: побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»).
- Перефразирование: повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...?», «Я так вас понял?»).
- Демонстрация непонимания – побуждение докладчика повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»).



• Альтернатива: предложение другой точки зрения, акцент на ином подходе к рассматриваемой проблеме. Рекомендации для участника дискуссии в изложении своей точки зрения:

• Позиция (в чем заключается ваша точка зрения) «Я считаю, что...».

• Обоснование (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) – «...потому, что...».

• Пример (факты, иллюстрирующие ваш довод) – «...например...».

• Следствие (вывод, что надо сделать, призыв к принятию вашей позиции) – «...поэтому...».

Подведение итогов круглого стола:

1. Напоминание целей и задач круглого стола.

2. Анализ итоговой расстановки участников встречи по точкам зрения на проблему.

3. Формирование общей позиции, к которой пришли или близки все участники встречи.

4. Ориентирование студентов на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии.

5. Слова благодарности всем участникам.

Примерные вопросы для обсуждения результатов круглого стола с участниками:

• Чьи выступления вам понравились? Почему?

• Какие выступления запомнились больше всего? Чем?

• Чьи вопросы вызвали затруднение? Почему?

• Были ли отходы от основной темы, сужение темы? Почему?

• Как вы оцениваете общую культуру участников? В чем она проявилась?

• Что бы вы предложили по совершенствованию проведения круглых столов?

• Как вы оцениваете свое участие (умение слушать, выступать, сдерживать или проявлять эмоции, сопереживать и т.д.)?

• Достигнута ли главная цель круглого стола?

Критерии оценки докладчика: преподаватель или другие участники круглого стола (экспертный совет) оценивают докладчиков по 4-бальной системе согласно следующим критериям:

	Докладчик 1	Докладчик 2	...
Содержательность выступлений			
Содержательность ответов на вопросы			
Глубина и полнота рассмотрения темы			
Структурированность доклада			
Всестороннее рассмотрение проблемы			



Рациональность использования времени			
Культура общения			
Выразительность речи и лексическое богатство языка			
Манера вежливого обращения к собеседникам и умение уважительно отвечать им			
Свободное владение материалом, смежным с рассматриваемой темой			
Понятность презентационных материалов			
Сумма оценок:			

8 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 45 игровых баллов;

7 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 38, но менее 44 игровых балла;

6 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 33, но менее 37 игровых баллов;

5 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 25, но менее 32 игровых баллов.

4 и менее итоговых балла выставляется студенту, если в сумме он получает менее 25 игровых баллов.

Критерии оценки участника дискуссии: преподаватель или экспертный совет, составленный из других преподавателей кафедры, оценивают участников дискуссии по 5-бальной системе согласно следующим критериям:

– Определение собственной позиции в дискуссии либо формулирование существенного замечания.

– Использование доказательств, подтверждающих высказываний или представление информации, опирающейся на факты.

– Постановка уточняющего вопроса либо формулирование аналогии, либо выявление противоречия.

– Общая активность в дискуссии.

– Тактичность и владение культурой общения.

6 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает 20 и более игровых баллов;



5 итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает более 15, но менее 20 игровых баллов;

4 итоговых балла выставляется студенту, если в сумме он получает более 10, но менее 14 игровых балла;

3 и менее итоговых баллов выставляется студенту, если в сумме он получает менее 9 игровых баллов.

В ходе подготовки к занятиям студент должен изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практические занятия. Готовясь к докладу или научному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и ВКР

Текущий и итоговый контроль успеваемости по дисциплине

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

3.2. Задания на самостоятельную работу

Задания на самостоятельную работу по теме 1

Цель: изучить понятие управление качеством

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные



Задания на самостоятельную работу по теме 2

Цель: изучить качество как основа конкурентоспособности предприятий

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 3

Цель: изучить цели менеджмента качества и качество жизни

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 4

Цель: изучить историю развития управления качеством

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.



Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 5

Цель: изучить философию управления качеством и история ее развития

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.

2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3. Подготовка презентации в MS Power Point

4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 6

Цель: изучить современную концепцию менеджмента качества и ее актуальность

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.

2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3. Подготовка презентации в MS Power Point

4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 7

Цель: изучить всеобщий менеджмент качества и основные его положения



Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Оrientировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 8

Цель: изучить российский опыт внедрения TGM

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Оrientировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 9

Цель: изучить систему менеджмента качества

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Оrientировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.



Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 10

Цель: изучить международную систему стандартов ИСО -9000 и ее развитие

Содержание:

1.Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.

2.Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3.Подготовка презентации в MS Power Point

4.Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 11

Цель: изучить сертификацию в России и за рубежом практический опыт

Содержание:

1.Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.

2.Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта

3.Подготовка презентации в MS Power Point

4.Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам

5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 12

Цель: изучить систему менеджмента качества и ее сертификация

Содержание:

1.Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.



2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 13

Цель: изучить внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 14

Цель: изучить оценку затрат на менеджмент качества

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.



Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 15

Цель: изучить методы управления качеством и его инструменты

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 16

Цель: изучить анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 17

Цель: изучить реструктуризацию и реинжиниринг в управлении качеством

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта



3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

Задания на самостоятельную работу по теме 18

Цель: изучить управление персоналом, стимулы и мотивация

Содержание:

1. Решение задач, тестов, ответы на контрольные вопросы.
2. Проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы с составлением конспекта
3. Подготовка презентации в MS Power Point
4. Изучение материалов лекций, подготовка к семинарам
5. Конспектирование, изучение рекомендуемой литературы, подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Срок выполнения: к экзаменационной сессии.

Ориентировочный объем сообщения: не менее пяти страниц.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Отчетность: конспект лекций.

Метод оценки: пятибалльная.

Источники: обязательные и дополнительные

3.3 Оценка самостоятельной работы студентов бакалавриата (КСР)

Контроль самостоятельной работы (КСР) – вид контактной внеаудиторной работы обучающихся по образовательной программе. КСР осуществляется преподавателем по результатам отчетов студентов. Оценка КСР выставляется по пятибалльной системе в отдельную ведомость и учитывается при аттестации студентов по дисциплине в период зачетно-экзаменационной сессии.

3.4 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:



Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Качество продукции – это:

- а) соответствие продукции, требованиям стандарта;
- б) совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять определенные и предполагаемые потребности;
- в) доступность продукции для приобретения, ее надежность и ремонтпригодность.

2. Эволюция менеджмента качества насчитывает:

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз;
- в) четыре фазы.

3. Методология всеобщего менеджмента качества (TQM) – это

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

4. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.



5. Менеджмент качества связан:

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компании;
- в) с внешними поставщиками компании.

6. Какой из вышеприведенных терминов не верен. Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечение и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

7. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

8. Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

9. Сертификация – это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

10. Аккредитация – это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.

11. Показатели качества, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции и обуславливающие область ее применения, - это:

- а) показатели технологичности;
- б) показатели стандартизации;
- в) показатели назначения.

12. Показатели, показывающие свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени, - это:

- а) показатели ремонтпригодности;
- б) показатели безотказности;
- в) показатели экономичности.



13. Показатели, характеризующие систему «человек – изделие – среда», - это:

- а) эргономические показатели;
- б) показатели технологичности;
- в) экономические показатели.

14. Скрытый (внутренний) дефект продукции – это дефект, который:

- а) обнаружен во внутренних элементах продукции;
- б) не может быть выявлен в силу несовершенства средств контроля;
- в) обнаружен работником отдела технического контроля фирмы.

15. Потенциально ненадежный продукт – это:

- а) продукт с внешним дефектом;
- б) продукт, забракованный при прохождении технического контроля;
- в) продукт с внутренним дефектом.

16. Уровень качества продукции – это:

- а) степень соответствия показателей качества продукции нормативным значениям;
- б) процентное содержание дефектной продукции в общем объеме выпуска;
- в) относительная характеристика е качества, основанная на сравнении показателей качества с показателями качества лучших отечественных зарубежных аналогов.

17. Метод определения показателей качества, основанный на восприятии информации об объекте органами чувств человека, - это:

- а) органолептический;
- б) измерительный;
- в) регистрационный.

18. Метод определения показателей качества, основанный на получении информации путем подсчета числа определенных событий, предметов или затрат, - это:

- а) экспертный;
- б) регистрационный;
- в) социологический.

19. Петля качества – это:

- а) совокупность дефектов, понижающих конкурентоспособность продукции;
- б) потеря фирмой потребителей из-за низкого качества продукции;
- в) схема, отражающая непрерывность процесса формирования и поддержания качества.

20. Система управления качеством продукции – это:

- а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание \



высокого уровня качества продукции;

- б) совокупность подразделений отдела технического контроля;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

21. Под управлением качеством продукции понимают:

- а) план совершенствования деятельности в области качества;
- б) постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающие создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

22. Системный подход к управлению качеством продукции – это:

- а) проведение мероприятий по обеспечению качества продукции;
- б) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;
- в) поведение комплекса мероприятий, направленных на обеспечение и повышение качества продукции.

23. Развитие систем управления качеством шло по линии:

- а) более полного охвата стадий жизненного цикла продукции;
- б) охвата все большего числа рабочих мест на предприятии;
- в) сосредоточения внимания на стадии изготовления продукции.

24. Система бездефектного изготовления продукции – это:

- а) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;
- б) система, направленная на обеспечение бездефектного труда на предприятии;
- в) совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на установление и поддержание высокого уровня качества продукции.

25. Первая версия международных стандартов ИСО 9000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

26. Первая версия международных стандартов ИСО 14000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

27. Международные стандарты принимаются:

- а) агентством по техническому регулированию и метрологии;
- б) национальными органами по стандартизации;
- в) международной организацией по стандартизации.



28. Ответственность за эффективное функционирование системы качества возлагается:
- а) на руководителя предприятия;
 - б) на всех сотрудников;
 - в) на начальника отдела технического контроля.
29. Стандарты серии ИСО 9000 были разработаны для:
- а) укрепления взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями продукции из разных стран;
 - б) достижения взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации разных стран;
 - в) оказание содействия и методической помощи организациям в создании эффективно функционирующих систем качества.
30. Система менеджмента качества – это:
- а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;
 - б) система менеджмента для руководства и управление организацией применительно к качеству;
 - в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.
31. Верификация – это:
- а) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
 - б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
 - в) предъявление сертификата, подтверждающего уровень качества продукции.
32. Методом, подтверждающим соответствие продукции специального процесса, является:
- а) верификация;
 - б) сертификация;
 - в) валидация.
33. Документ, являющийся отправной точкой для деятельности организаций по управлению качеством, - это:
- а) политика в области качества организации;
 - б) выбранный стандарт серии ИСО 9000;
 - в) руководство по качеству организации.



34. Вид деятельности, позволяющий организации осуществлять проверку своей деятельности с целью определения эффективности системы менеджмента качества и ее соответствия стандартам ИСО 9000, - это:
- а) сертификация системы менеджмента качества аккредитованным органом;
 - б) внутренний аудит системы менеджмента качества;
 - в) применение статистических методов контроля.
35. Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, - это:
- а) руководство по качеству;
 - б) политика в области качества;
 - в) документированные процедуры.
36. Предупреждающее действие - это:
- а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
 - б) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
 - в) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.
37. Политика в области качества – это:
- а) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;
 - б) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;
 - в) общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
38. Какой документ содержит обязательные требования к продукции:
- а) государственный стандарт;
 - б) технический регламент;
 - в) стандарт предприятия.
39. Являются ли обязательными определенные в государственных стандартах требования к показателям качества:
- а) да;
 - б) нет.
40. Что из вышеназванного нельзя отнести к объекту стандартизации:
- а) конкретная продукция;
 - б) конкретная услуга;
 - в) конкретная идея.



41. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту, - это:
- а) аккредитация;
 - б) аттестация;
 - в) оценка соответствия.
42. Официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия – это:
- а) аккредитация;
 - б) аттестация;
 - в) оценка соответствия.
43. Системой добровольной сертификации может быть предусмотрено применение:
- а) знака обращения на рынке;
 - б) знака качества;
 - в) знака соответствия.
44. Правила и формы оценки соответствия содержатся в:
- а) техническом регламенте;
 - б) государственном стандарте;
 - в) сертификате.
45. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством маркируется:
- а) знаком качества;
 - б) знаком обращения на рынке;
 - в) знаком соответствия.
46. Схемы сертификации, применяемые для обязательной сертификации определенных видов продукции, устанавливаются:
- а) соответствующим техническим регламентом;
 - б) соответствующими техническими условиями;
 - в) декларацией соответствия.
47. Обязательная сертификация осуществляется:
- а) аккредитованной испытательной лабораторией;
 - б) любым юридическим лицом;
 - в) аккредитованным органом по сертификации.
48. Совокупность средств контроля и исполнителей, взаимодействующих с объектом по определенным правилам, - это:
- а) система контроля;
 - б) метод контроля;



в) план контроля.

49. Испытания готовой продукции проводятся с целью выявления:

- а) дефектов сборки;
- б) внутренних (скрытых) дефектов;
- в) внешних дефектов.

50. Получение первичной информации при проведении технического контроля связано:

- а) с проведением замеров фактических значений показателей качества продукции;
- б) с изучением нормативных значений показателей качества;
- в) со сравнением фактических значений показателей качества с нормативными.

51. Выборка – это:

- а) определенное количество нештучной продукции, отобранное для контроля;
- б) изделие или совокупность изделий, отобранных из партии или потока продукции;
- в) продукция одного типоразмера, находящаяся в движении на технологической линии.

52. Проба – это:

- а) изделие или совокупность изделий, отобранных из партии или потока продукции;
- б) продукция одного типоразмера, находящаяся в движении на технологической линии;
- в) определенное количество нештучной продукции, отобранное для контроля.

53. Если на контроль поступает однородная продукция в упаковочных единицах, то для проведения контроля следует выбрать:

- а) многоступенчатый отбор;
- б) отбор с применением случайных чисел; отбор вслепую.

54. Если на контроль предъявляется продукция способом «россыпь», то для проведения контроля следует выбрать:

- а) систематический отбор;
- б) отбор вслепую;
- в) отбор с применением случайных чисел.

55. Под входным контролем качества понимают:

- а) контроль изделий поставщика, поступивших потребителю;
- б) выборочный контроль качества продукции;
- в) приемочный контроль.

56. Контроль по альтернативному признаку – это:

- а) сравнение значений показателей качества контролируемой продукции с показателями качества эталонной продукции;



- б) совокупность браковочных и приемочных чисел;
- в) контроль, в ходе которого каждую проверенную единицу продукции относят к категории годных либо дефектных.

57. Для сбора первичной информации применяются:

- а) гистограмма;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма разброса.

58. Для наглядного представления тенденций изменения контролируемого параметра качества применяется:

- а) Диаграмма Парето;
- б) гистограмма;
- в) причинно-следственная диаграмма.

59. Для определения вида связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма разброса;
- б) метод стратификации;
- в) причинно-следственная диаграмма.

60. Для определения тесноты связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма рассеивания;
- б) метод стратификации;
- в) причинно-следственная диаграмма.

61. Для выявления и проведения селекции факторов, влияющих на качество продукции, используется:

- а) диаграмма Парето;
- б) контрольная карта;
- в) метод стратификации.

62. Распределить усилия для разрешения проблем качества и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать, позволяет:

- а) причинно-следственная диаграмма;
- б) диаграмма Парето;
- в) диаграмма рассеивания.

63. Отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая отклонения от установленных требований, дает возможность:

- а) контрольная карта;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма Исикава.



64. Выявлять и систематизировать различные факторы и условия, оказывающие влияние на рассматриваемую проблему (на показатели качества), позволяет:

- а) контрольный листок;
- б) контрольная карта;
- в) диаграмма Исикава.

65. Инструменты контроля качества основаны на применении методов:

- а) логистики;
- б) математической статистики;
- в) физики.

66. В первую очередь на ценность продукта в глазах потребителя влияют характеристики:

- а) базового профиля качества;
- б) требуемого профиля качества;
- в) желаемого профиля качества.

67. Развертывание функции качества осуществляется с помощью диаграммы:

- а) связей;
- б) сродства;
- в) Дома качества.

68. Постоянное измерение и сравнение отдельно взятого процесса с эталонным процессом – это:

- а) бенчмаркетинг;
- б) реинжиниринг;
- в) аудит.

69. Сравнение с самым лучшим вообще вне зависимости от отрасли и вида рынка – это:

- а) конкурентный бенчмаркетинг;
- б) общий бенчмаркетинг;
- в) функциональный бенчмаркетинг.

70. Фундаментальное переосмысление и радикальная модификация бизнес-процессов – это:

- а) бенчмаркетинг;
- б) реинжиниринг;
- в) аудит.

71. Ситуация, когда существующий процесс полностью разрушается и утилизируется, - это:

- а) систематический реинжиниринг;



- б) внутренний бенчмаркетинг;
- в) реинжиниринг с чистого листа.

72. Развертывание функции качества и всеобщее управление качеством эффективно с применением:

- а) системы «точно в срок»;
- б) системы бездефектного изготовления продукции;
- в) индивидуального творчества.

73. Группа, выполняющая ряд постоянных заданий и имеющая хорошо определенные входы и выходы:

- а) межфункциональная команда;
- б) рабочая ячейка;
- в) кружок качества.

74. Требования к выходам рабочей ячейки, которые не оговариваются в техническом задании, но важны для потребителя:

- а) базовые;
- б) требуемые;
- в) желаемые.

75. Требования к выходам рабочей ячейки, которые согласовываются с потребителем:

- а) базовые;
- б) требуемые;
- в) желаемые.

76. Графическое отображение потока действий в рабочей ячейке:

- а) контрольная карта;
- б) гистограмма;
- в) карта процесса.

77. Для поиска первопричины несоответствия на рабочем месте применяется метод:

- а) пять «почему?»;
- б) 5S;
- в) аудит.

78. Стандарты, которые нужны для административного руководства людьми и включают административные правила, - это:

- а) операционные;
- б) функциональные;
- в) организационные.

79. Стандарты, которые описывают как персонал выполняет работу, - это:



- а) операционные;
- б) функциональные;
- в) организационные.

80. Стратегия, предполагающая непрерывное совершенствование, - это:

- а) кайрио;
- б) кайдзен;
- в) реинжиниринг.

81. Группа специалистов разных профессий, собранных вместе руководящей группой или владельцем процесса для решения конкретной проблемы (обычно выходящей за рамки одного конкретного подразделения), это:

- а) кружок качества;
- б) кружок по совершенствованию;
- в) команда по совершенствованию.

82. Затраты производителя на исправление несоответствий переданного потребителю продукта – это:

- а) затраты на превентивные действия;
- б) затраты на инспекцию;
- в) издержки на внешний брак.

83. Затраты производителя по обеспечению ожидаемого потребителем качества, отнесенные к полезным, - это:

- а) затраты на превентивные действия;
- б) затраты на оценку качества;
- в) затраты на гарантийный ремонт.

84. Затраты производителя по обеспечению ожидаемого потребителем качества, отнесенные к убыткам, - это:

- а) затраты на оценку качества;
- б) затраты на превентивные действия;
- в) затраты на внутренний брак.

85. При анализе затрат на качество следует учитывать требования:

- а) внутренних потребителей;
- б) внешних потребителей;
- в) внутренних и внешних потребителей.

86. Финансовые и моральные издержки производителя на изготовление, выявление и исправление брака – это:

- а) потери;
- б) издержки на несоответствие;
- в) издержки на инспекцию и контроль.



87. Вид неявных для производителя издержек, глубоко скрытых в общей стоимости продукта и связанных с дефектностью в деятельности системы, - это:

- а) потери;
- б) издержки на несоответствие;
- в) издержки на инспекцию и контроль.

88. Сбор информации о затратах на качество с целью совершенствования следует начинать:

- а) с превентивных затрат;
- б) с издержек на брак;
- в) с потерь.

89. Действия, добавляющие продукции ценность с точки зрения конечного потребителя, - это:

- а) действия, реально добавляющие ценность;
- б) действия, добавляющие ценность организации;
- в) добавленная ценность.

90. Какая из разновидностей контроля не относится к основным видам статистического приемочного контроля:

- а) по альтернативному признаку;
- б) по вариационному признаку;
- в) по количественному признаку; г) по качественному признаку.

91. Корректирование значений параметров технологического процесса – это:

- а) статистический анализ;
- б) статистической регулирование;
- в) статистический приемочный контроль.

92. Представление о качестве основано на:

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

93. Ценность продукции для производителя – это:

- а) максимально возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи товара;
- в) высокое качество продукции.

94. Ценность продукции для потребителя:

- а) низкая цена без учета качества;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.



95. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

96. Реструктуризация – это:

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
- в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.

97. Какой из перечисленных статистических методов не входит в «Семь инструментов контроля качества»?

- а) статистический ряд;
- б) диаграмма Парето;
- в) стратификация.

98. На каком этапе системы обеспечения качества проводится изучение мотивации спроса?

- а) маркетинговый;
- б) эксплуатационный;
- в) коммерческий.

99. На каком этапе системы обеспечения качества изучаются отзывы и рекламации потребителей?

- а) маркетинговый;
- б) эксплуатационный;
- в) коммерческий.

100. Какие функции позволяют реализовать статистические методы контроля качества?

- а) статистическое планирование;
- б) статистический анализ;
- в) статистическое регулирование;
- г) статистический приемочный контроль.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Критерии оценивания: Уровень овладения компетенциями в т.ч. - Полнота знаний теоретического контролируемого материала. - Количество правиль-	Кол. правильных ответов, обеспечивающих получение:			
	Зачета	Оценки за экзамен или дифференцированный зачет		
		удовлетворительно	хорошо	отлично



НЫХ ОТВЕТОВ.				
Оцениваемый показатель	От 55% и выше правильных ответов	55% и более правильных ответов	70% и более правильных ответов	85% и более правильных ответов
Количество тестовых заданий:				
15	8	От 8 до 11	От 11 до 13	13 и более
20	11	От 11 до 14	От 14 до 17	17 и более
25	13	От 13 до 18	От 18 до 21	21 и более
26	14	От 14 до 18	От 18 до 22	22 и более
30	16	От 16 до 21	От 21 до 26	26 и более
40	22	От 22 до 28	От 28 до 34	34 и более

3.5. Примерные перечень тем для круглого стола:

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Системы управления качеством на предприятиях города Москвы
2. Качество жизни.



3. 3. Качество образования.
4. 4. Системы управления качеством: стандарты серии ISO 9000 на предприятиях г. Москвы
5. 5. Проблемы внедрения стандартов ISO 9000, на примере конкретного предприятия города Москвы.
6. 6. Показатели оценки уровня жизни.
7. 7. Подготовка менеджеров по качеству.
8. 8. Проблемы профессиональной переподготовки по управлению качеством.

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в дискуссии, грамотно и правильно задавал или отвечал на поставленные вопросы, либо выступил с кратким сообщением по теме дискуссии

оценка «не зачтено» в случае пассивного участия, отказа от выступления с сообщением.

3.6. Примерные темы рефератов и презентаций

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Классическая философия качества.



2. Понятие категории качества.
3. Качество и потребности человека.
4. Система менеджмента качества.
5. Процессный подход в управлении качеством.
6. Область применения менеджмента качества.
7. Планирование качества.
8. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
9. Политика в области качества.
10. Модели систем качества на основе стандартов ИСО 9000.
11. Статистические методы в управлении качеством.
12. Качество – основной фактор развития рыночной экономики.
13. Управление качеством - область научных знаний и учебная дисциплина.
14. Конкурентоспособность и качество.
15. Качество и производительность, основные составляющие процесса производства.
16. Экономические проблемы качества.
17. Основные понятия и категории управления качеством.
18. Социальные аспекты качества.
19. Сертификация продукции и услуг. Ее значение.
20. Роль сертификации в процессе совершенствования качества продукции.
21. Концептуальная модель управления качеством в новом стандарте ИСО 9000.
22. Отраслевой менеджмент в управлении качеством.
23. Распределение элементов системы качества по управленческим функциям.
24. Роль объединения стандартов ИСО 9001, 9002 и 9003 для создания системы управления качеством на предприятии.
25. Оценка уровня качества.
26. Номенклатура показателей качества промышленной продукции.
27. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.
28. Проблема сертификации и европейский рынок.
29. Качество как основа конкурентоспособности фирмы и ее продукции на мировом рынке.
30. Стандартизация и защита прав потребителя ее на основе по Российскому законодательству.
31. Методы оценки экономической эффективности повышения качества.
32. Управление качеством как аспект общего управления предприятием.
33. Управление качеством продукции и услуг.
34. Основные этапы развития системы качества.
35. ТОМ или всеобъемлющее управление качеством в госсекторе российской



экономики.

36. Сертификация продукции и услуг.
37. Требования к системам менеджмента качества.
38. Классификаций и содержание методов управления качеством.
39. Субъект, объект и функция управления качеством.
40. Международная стандартизация и развитие внешнеэкономических связей.
41. Механизм управления качеством продукции.
42. «Кружки качества» и их значение в распространении японского опыта управления качеством.
43. Выборочный контроль и его применение для изучения надежности и долговечности изделий.
44. Основные направления системного подхода к управлению качеством на предприятиях.
45. Организация контроля качества в строительстве.
46. Система формирования качества продукции промышленности.
47. Сравнительная характеристика систем управления качеством США. России и Японии.
48. Методы принятия решения в управлении качеством.
49. Что нового в системе управления качеством высшего образования.
50. Интернет – образование в ХХI веке как основа нового принципа в управлении качеством обучения.
51. Международные стандарты качества и их роль.
52. Метод «шесть сигм» как ультрановое направление в менеджменте качества.
53. Методы рейтинговых и рейкинг-оценок в управлении качеством.
54. Контрольные карты Шухарта и их значение для управления качеством и производством.
55. Лучшие человеческие качества и их характеристика.
56. Управление качеством жизни.
57. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
58. График Ганта в управлении циклом процедур.
59. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
60. Сертификация и развитие ее принципов.
61. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
62. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
63. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
64. Горьковская система комплексности задач обеспечения качества КАНАР-СПИ.
65. Ярославская система по мониторингу моторесурса двигателей и цикличе-



ского его увеличения на основе повышения надежности и долговечности.

66. Динамовская система личной ответственности за повышение производительности и качества на основе измерения производительности труда с помощью нормативной заработной платы.
67. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
68. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
69. Выборочный контроль при исследовании качества.
70. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции.
71. Управление затратами для повышения качества автомобилей на фирме Тойота.
72. Немецкий опыт управления качеством с помощью системы анализа потребительских стоимостей.
73. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством.
74. Качество обучения.
75. Законодательство России в области стандартизации и сертификации.
76. Международная стандартизация и развитие внешнеэкономических связей.
77. Стандартизация в рамках Содружества независимых государств.
78. Область распространения, структура, назначение и состав международных стандартов.
79. Система сертификации в сфере предоставления услуг.
80. Цели и задачи сертификации.
81. Объекты, участники и правила проведения сертификации.
82. Законодательная и правовая основа сертификации.
83. Особенности стандартов ИСО 9000 для различных сфер экономической деятельности.
84. Разработка политики в области качества.
85. Европейская сеть по сертификации систем качества.
86. Стандартизация в сфере управления недвижимостью.
87. Профессиональные стандарты и кодекс профессиональной этики участников рынка недвижимости.
88. Государственная защита прав потребителей.
89. Особенности защиты прав потребителей на рынке недвижимости.
90. Практика контроля качества на предприятиях отрасли «операции с недвижимым имуществом».
91. Система стандартов региональных ассоциаций управляющих недвижимостью.



92. Особенности функционирования систем качества в сфере услуг.
93. Экономико-правовые основы сертификации услуг и систем качества.
94. Организация работ по сертификации услуг и систем качества.

3.7 Перечень тем дискуссий

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

1. Чем обусловлена объективная необходимость повышения качества продукции в современных условиях?
2. По каким направлениям может осуществляться повышение качества продукции?
3. К каким результатам в общем случае приводит соответственно повышение и снижение качества продукции?
4. Перечислите десять групп по ГОСТу показателей качества, прокомментируйте их состав показателей применительно к конкретным видам продукции.
5. При решении каких задач необходима оценка уровня качества продукции?
6. Из каких операций состоит оценка уровня качества продукции?

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в дискуссии, грамотно и правильно задавал или отвечал на поставленные вопросы, либо выступил с кратким сообщением по теме дискуссии



оценка «не зачтено» в случае пассивного участия, отказа от выступления с сообщением.

3.8 Ситуационные задачи

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

Ситуация 1.

Внедрение на предприятии рационализаторского предложения позволило повысить качество продукции и увеличить объем годового выпуска на 500 изделий. Цена изделия до внедрения рационализаторского предложения составила 3000 руб., а после внедрения - 3200 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения предприятием рационализаторского предложения, приняв во внимание, что первоначального варианта производства продукции был равен 2500 штук.

Ситуация 2.



На предприятии сплошному контролю было подвергнуто $n = 100$ партий по 250 изделий в каждой. Результаты контроля приводятся в таблице, где: m - число партий с D дефектными изделиями. Приемлемый уровень качества на предприятии принят в размере 0,09. Определить: риск поставщика на получение бракованных партий изделий.

Ситуация 3.

На электроламповом заводе цех производит электролампочки. Для проверки их качества отбирают 30 ламп и подвергают испытанию на специальном стенде. Результаты испытаний представлены в таблице. Определите среднюю продолжительность горения ламп.

Ситуация 4.

При испытании транзистора на заводе электронной аппаратуры интенсивность отказа определяется в интервале 2000 – 3000 часов. Проведено испытание 5 групп транзисторов по 300 изделий в течение 2500 часов. Результаты испытаний представлены в таблице. Определить интенсивность отказов транзисторов на 2500 часов работы.

Ситуация 5.

Приведенные затраты на производство 1 мотора на заводе в 1998 г. составили 7000 рублей. Внедрение нового технологического процесса в 1 квартале 1999г. позволили снизить приведенные затраты до 6500 руб. Определите экономический эффект в 1999 г. от внедрения нового технологического процесса, если известно, что программа завода на 1999 г. составляет 10000 моторов.

Ситуация 6.

Завод реализует изготовленные им радиоприемники по цене 1000 рублей, неся затраты на изготовление до 20% от продажной цены. Расходы дилеров при приобретении радиоприемников на транспортировку и хранение составляют до 10% от



их продажной цены. По какой цене им необходимо продавать приемники, чтобы иметь экономический эффект от своих сделок не ниже экономического эффекта за-вода-изготовителя?

Ситуация 7.

Внедрение изобретения позволило снизить себестоимость единицы продукции на 100 руб. Первоначальная себестоимость изделия была равна 1500 руб. Годовой объем производства на предприятии составил 10000 штук. Единовременные затраты на разработку и внедрение изобретения составили 20000 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения изобретения.

Ситуация 8.

По отчету за 1998 г. на заводе имелись следующие показатели: Себестоимость забракованных изделий, полуфабрикатов и др. материальных ценностей - 300 тыс. рублей. Расходы по исправлению брака составили - 5 тыс. рублей. Реализовано бракованной продукции на предприятия «Вторсырья» - 120 тыс. руб. Сумма удержаний с работников, допустивших брак - 10 тыс. руб. Суммы, взысканные с поставщиков недоброкачественных материалов - 150 тыс. руб. Определить величину потерь от брака на заводе в 1998 г.

Ситуация 9.

На машиностроительном предприятии в 1997 г. доля бракованной продукции составила 5% от общего объема выпуска продукции. Ввод в эксплуатацию в 1998 г. нового сборочного конвейера позволил снизить долю бракованных изделий до 2%. Определите годовой экономический эффект от снижения брака на заводе, принимая во внимание, что объем производства в 1998 г. сохранился на уровне 1997 г., а объем бракованной продукции в 1997 г. составил 4000 тыс. руб.

Ситуация 10.

В годовом отчете за 1998 г. на Александровском заводе радиоаппаратуры



затраты на качество изготовления и эксплуатацию видеомагнитофонов
составили (по методу калькулирования ПОД):
метрологическое обеспечение производства равно - 150 тыс. руб.;
затраты на испытания и сертификацию-20 тыс. руб.;
затраты на брак в производстве - 5 тыс. руб.;
затраты от возврата продукции потребителям-10 тыс. руб.
Определите сумму общих затрат на качество продукции.

Ситуация 11.

На контроль предъявлена партия в 100 000 единиц продукции. Контроль разрушающий. Максимально допустимый процент единиц продукции с критическим дефектом 2%. Риск появления дефектных единиц продукции — одна дефектная единица в партии. Требуется определить план выборочного контроля.

Ситуация 12.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:
верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм. Определить вероятную долю дефектной продукции P при условии, что может изменяться до значения 1 = 20,15 мкм или до значения 2 = 19,8 мкм.

Ситуация 13.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:
верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.
Определить, как изменится доля дефектной продукции P при условии, что после ремонта оборудования уменьшилось с 1 мкм до 0,8 мкм.

Ситуация 14.

На контроль предъявлена партия в 100 000 единиц продукции. Контроль разрушающий. Максимально допустимый процент единиц продукции с



критическим дефектом 2%. Риск появления дефектных единиц продукции — одна дефектная единица в партии. Требуется определить план выборочного контроля.

Ситуация 15.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:
верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.
Определить вероятную долю дефектной продукции P при условии,
что может изменяться до значения 1 = 20,15 мкм или до значения 2 =
19,8 мкм.

Ситуация 16.

Задано поле допуска, ограниченное предельными значениями:
верхним $T_n = 22,2$ мкм и нижним $T_v = 17,8$ мкм.
Определить, как изменится доля дефектной продукции P при условии, что
после ремонта оборудования уменьшилось с 1 мкм до 0,8 мкм.

Ситуация 17.

На контроль предъявлена партия 25 термостатов. Установлено:
—уровень контроля IV;
—вид контроля — нормальный;
— $AQL = 1\%$;
— $T = 300$ °C;
—оценка по S.

Найти план выборочного контроля.

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения



Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.9 Задание для работы в «малых группах» (анализ ситуации) *Проверяемые компетенции:*

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту

Задание 1.

Проведите анализ ситуации, изложенной ниже, и письменно ответьте, к фактам или предположениям относятся нижеследующие высказывания (ответы аргументируйте).

У Петрова, покупателя от фирмы Х, была назначена на 10 часов утра встреча в офисе Плеханова для обсуждения условий большой закупки. Утром в день встречи Петров, поскользнувшись на паркетном полу, упал и в результате этого получил черепно-мозговую травму. К тому времени, как Плеханов узнал о происшествии, Петров находился в больнице для прохождения рентгеновского обследования. Плеханов позвонил в больницу, но дежурная медсестра в приемном покое сообщила г-ну Плеханову о том, что она ничего не знает о пострадавшем Петрове. Возможно, Плеханов позвонил не в ту больницу.



Высказывания:

1. Петров является покупателем.
2. Петров предполагал встретиться с Плехановым.
3. Несчастный случай произошел на фирме Х.
4. У Петрова была назначена встреча на 10 часов.
5. Петров был доставлен в больницу для оказания медицинской помощи.
6. Дежурная медсестра в приемном покое в больнице, куда позвонил Плеханов, не
7. слышала о пострадавшем Петрове.
8. Плеханов позвонил не в ту больницу.

Задание 2.

Составьте чек-лист по приведенной ниже форме для проверки склада готовой продукции ЗАО "Х". На склад изготовленная продукция доставляется на грузо-подъемниках, хранится, затем рассылается в соответствии с заказами потребителя (сформулируйте не менее 10 вопросов, укажите соответствующие пункты МС ИСО 9001).

№	Пункт МС ИСО 9001	Вопрос

Задание 3.

Проведите анализ предложенной проблемной ситуации.

Если вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно и отнесите к категории значительного или незначительного. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: "описание факта несоответствия" – "чему не соответствует установленный факт" – "что должно быть согласно установленному требованию".

Если, на ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

1. объясните, почему вы считаете, что объективных доказательств несоответствия недостаточно;
2. перечислите ваши дальнейшие действия для расследования ситуации, какие вопросы вы считаете необходимым задать;
3. опишите любые другие действия, которые вы считаете необходимым предпринять.

Подразделение организации ОАО "ГАММА" занимается лабораторным анализом красителей. В лаборатории анализа красителей два оператора не имели защитных нейлоновых шапочек на голове, один оператор (женщина) не застегнула лабораторный халат и не сняла ювелирные украшения. Трое остальных соблюдали все требования. Процедура № XXX.XX, редакция 2 (действующая редакция) нахо-



дится в лаборатории. В п. 8 указанной процедуры четко говорится о требованиях к лабораторной одежде: "пуговицы должны быть застегнуты, волосы необходимо убрать под защитную шапочку, а ношение ювелирных украшений запрещено".

Задание 4.

Проведите анализ предложенной проблемной ситуации.

Если вы полагаете, что имеются объективные доказательства существования несоответствия, сформулируйте его письменно и отнесите к категории значительного или незначительного. При описании несоответствия используйте следующую структуру формулировки: "описание факта несоответствия" – "чему не соответствует установленный факт" – "что должно быть согласно установленному требованию".

Если, на ваш взгляд, имеется недостаточно объективных доказательств, свидетельствующих о несоответствии, то:

1. объясните, почему вы считаете, что объективных доказательств несоответствия недостаточно;
2. перечислите ваши дальнейшие действия для расследования ситуации, какие вопросы вы считаете необходимым задать;
3. опишите любые другие действия, которые вы считаете необходимым предпринять.

В отделе качества аудитор просит представить график внутренних проверок. Из графика видно, что каждый из десяти отделов проверяется один раз в шесть месяцев. Аудитор просит менеджера по качеству объяснить, как определялась частота проверок. Менеджер объясняет, что система была введена три года назад, в руководстве по качеству была установлена периодичность один раз в шесть месяцев. Организация с тех пор придерживается этой схемы. Аудитор просит показать отчеты по внутренним проверкам и корректирующим действиям. В отчетах зарегистрировано 40 несоответствий за последние три цикла проверок. Из них 25 – в отделе сбыта, остальные распределены между семью другими отделами, а два отдела не имеют ни одного несоответствия. Отдел сбыта отвечает за деятельность по анализу контрактов.

Задача № 1

Качество зерна зависит от погоды, но на 10 % оно зависит от своевременной уборки и условий хранения. До недавнего времени до 10 процентов от общего объема закупок зерна в России составляло импортное зерно. Однако в 2005 году на американской Chicago Board of Trade (CBOT), крупнейшей в мире срочной товарной бирже, начнутся торги фьючерсами на российское зерно. Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

- 1) О чем свидетельствуют предстоящие изменения в управлении качеством экспорта зерно на мировом рынке, и какую роль в них играют структура и качество зерна?
- 2) Характеризует ли торговля фьючерсами качество продукта, качество рынка, качество маркетинга или качество управления?
- 3) Что обеспечит создание бизнеса за счет фьючерсов на зерно



черноморского региона:

- а) стратегию;
- б) страхование от экспортных рисков;
- в) одновременную продажу пшеницы и покупку контракта на ее поставку.
- 4) Как повлияет на общую культуру производства и сбыта зерна создание в декабре 2004 г. единой электронной торговой площадки с тремя зерновыми биржами – Minneapolis Grain Exchange, Winnipeg Grain Exchange и Kansas City Board of Trade?
- 5) Характерен ли для рынка зерна поэтапный запуск контрактов в начале весны 2005 г. на поставки кукурузы и в мае этого же года - на поставки соевых бобов, если в дальнейшем планируется развивать это направление за счет запуска нового фьючерса Black Sea Wheat на экспорт пшеницы?
- 6) Благоприятны ли условия работы на американской бирже, созданной в 1848 году, если она имела в 2002 г. общий доход в размере \$ 308 млн., а в 2003 г. - \$ 381 млн.? Определите динамику общего дохода за год.
- 7) Как может повлиять на создание Black Sea Wheat удаленность биржевой площадки от России и отсутствие стандартов и трейдеров?
- 8) Могут ли смешать в экспортной партии пшеницу IV и V классов, и будут ли вынуждены покупатели при этом отказываться от сделок?

Задание 5.

Зерновая компания «Настюша», специализирующаяся на поставках зерна в Москву, завершила вертикальную интеграцию, купив Московский комбинат хлебопродуктов и «Мелькомбинат в Сокольниках», - два ведущих московских производителя муки занимающих половину столичного рынка в октябре 2004 г., за \$ 100 млн. (оборот \$ 400 млн. в год).

По данным Института конъюнктуры аграрного рынка все московские мельницы выработали в 2003 г, 570 000 т. муки, а вышеупомянутые комбинаты – 256 000 тонн.

Таким образом, «Настюша» в настоящее время является одним из крупнейших поставщиков зерна на московский рынок. Ей принадлежат по 14 элеваторов в России и Казахстане, а также 17,15 акций литовской компании, контролирующей 20% прибалтийского рынка зерна и 40% литовского рынка.

Раньше работу всех четырех мелькомбинатов в Москве контролировало столичное правительство.

Какие изменения произойдут в менеджменте качества хлебопродуктов, если два из четырех крупных мелькомбинатов в Москве купила частная компания?

Станет ли рынок хлебопродуктов Москвы более прозрачным и как это может отразиться на конкуренции, качестве хлеба и его цене?

Задание 6.

Десять крупных частных предприятий мясной промышленности Москвы имеют в своем составе: «Останкинский», «Царицынский», «Таганский», «Черкизовский холдинг», «Микоян», а также такие новообразованные фирмы, как «Снежана»,



«Русагролюкс», «Коломенское» и другие, которые работают на основе ТУ на собственную мясную продукцию, хотя ГОСТов на нее никто не отменял.

Возможность пользоваться разработанной на предприятиях нормативно-технической документацией (ТУ) вместо ГОСТов приводит к следующим нарушениям: по ГОСТу в состав колбасы «Любительская» входит 75 % нежирного мяса и 25% хребтового шпика в натуральной оболочке. Колбаса должна быть изготовлена из свежего, а не замороженного мяса (замораживание до -12° и ниже лишает мясо его потребительских свойств, срок его хранения - 1 год; при -18° - 1,5 года).

По официальным данным, скот забивают только на «Таганском». Все остальные предприятия используют замороженное мясо.

Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

- 1) Как повлиял переход ГОСТов к ТУ на качество мясной продукции и цены на нее?
- 2) Может ли цена за кг колбасы быть ниже цены за 1 кг мяса?
- 3) Как повлиял переход от использования в основном импортного сырья к отечественному на качество мясной продукции, если известно, что раньше московские предприятия использовали 50% отечественного сырья, а теперь 70%?
- 4) Какое влияние имеют селекция и отбор видов животных на качество мясной продукции если известно, что в Дании на хребте у свиньи слой сала не толще 1 см. Является ли этот показатель эталоном и как его добиться в управлении качеством?
- 5] Какое влияние оказывает на качество продукции совмещение в едином комплексе комбикормовых и откормочных заводов с мясокомбинатами?
- 6] Какое влияние имеет малое предпринимательство и развитие семейного бизнеса в сфере изготовления мясопродуктов и деликатесов в повышении качества производимой продукции и качестве жизни людей?
- 7] Приведите примеры сопоставления потребительского качества столичного мяса и мясопродуктов с европейскими стандартами.
- 8) Существует ли законодательная база и традиции для повышения качества мясной продукции в Москве и в России?

Задание 7.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) РФ выступила против проекта постановления правительства РФ «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии и перечни лицензионных условий».

Главное возражение ФАС - отсутствие четкого определения лицензируемых видов деятельности

- 1) Покажите роль и значение определений и понятий в управлении качеством на примере сферы услуг, если известно, что раньше, до принятия постановления, Интернет-провайдер получал лицензию «на оказание услуг телематических служб и услуг передачи данных»; теперь же в перечне лицензий они отсутствуют, а есть обезличенная услуга доступа в Интернет. Участники рынка в своей критике «перечня лицензируемых услуг» отметили это событие и выразили обеспокоенность созданием нового монополиста.



- 2) Объясните причины возражений со стороны ФАС и участников рынка, а также мотивацию Минсвязи в управлении качеством услуг на основе лицензий,
- 3) Свяжите ситуацию с экономическими последствиями, если известно, что по новым условиям лицензирования телекоммуникационные сети смогут преда-вать лишь внутренние вызовы, а на внешний мир все будут обязаны выходить через сеть «Ростелекома».
- 4) Рынок дальней связи принадлежит «Ростелекому»: убытки оператора сетей общего пользования покрываются за счет снижения тарифов на местную связь за счет Ростелекома. Является ли Ростелеком монополистом, и почему практика перекрестного субсидирования не позволяет либерализовать рынок дальней связи?
- 5) Соблюдаются ли условия конкуренции при сложившейся системе?

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.10 Задание для работы в малых группах («мозговой штурм»)

Проверяемые компетенции:

Код и наименование професси- ональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
--	--



ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	--

Исходные данные

Сведения об организации:

Фирма ЗАО "СОМ-IT", на рынке информационных технологий работает 3 года, основная продукция (услуги) включают: сборку и поставку компьютерной техники, периферийных устройств (принтеры, сканеры и т.д.), проектирование и монтаж информационных кабельных сетей и систем, установку программного обеспечения и т.п. Имеет сертификат системы менеджмента качества по стандарту ИСО 9001:2000. Численность сотрудников фирмы составляет 17 человек (все штатные).

Действующие организации:

Максим (Макс) – менеджер отдела продаж по персональным компьютерам, работает на фирме 2 года, возраст 27 лет, зарплата 35 тыс. руб. чистыми.

Денис (Дэн) – менеджер отдела продаж по периферийному оборудованию, работает на фирме 1,5 года, возраст 24 года, зарплата 30 тыс. руб. чистыми.



Иван Михайлович – начальник отдела продаж, старый воин (работает на фирме с момента ее основания), возраст 35 лет, зарплата хорошая.

Клиент (заказчик) – потенциальный покупатель.

Вы (студент) – аудитор-консультант по системам менеджмента качества.

Ситуация для анализа

Часть 1:

11.00 – утро рабочего дня. Вы сидите в отделе продаж и изучаете документы отдела, связанные с поставкой продукции потребителю. Напротив вас за ноутбуком сидит менеджер по компьютерам Максим. Начальник отдела вышел за документами, которые вы дополнительно попросили принести.

11.30 – Звонит телефон. Максим снимает трубку (громкость звука при-личная и Максим отрывает трубку от уха, чтобы не оглохнуть: вам становится слышен в деталях весь разговор)...

Максим: Алло!

Клиент: Это фирма "СОМ-IT"?!

М.: Да! Что вы хотели?

К.: Я представляю небольшую коммерческую организацию. Мы бы хотели приобрести надежный и недорогой лазерный принтер с высокой скоростью печати и большим ресурсом картриджа. Может быть, заодно, еще и цветной принтер, так как иногда нам приходится печатать картинки в текстах, диаграммы и т.д. В настоящий момент у нас уже есть два принтера, подключенных к двум компьютерам наших сотрудников, но один постоянно затягивает бумагу пачками (приходится вставлять бумагу по одному листу, что крайне не-удобно), второй, струйный, дорого обходится из-за быстрого расхода цветных чернил, причем не полностью, а одного или двух цветов, что тоже нерационально, так как менять приходится весь картридж. Было бы неплохо, если бы оба принтера включить в локальную сеть, а то сотрудники, у которых подключены принтеры, не всегда бывают на месте, доступ в си-



стему защищен паролем, поэтому приходится каждый раз как-то выкручиваться. У нас есть небольшая локальная сеть из трех компьютеров, остальные полностью автономны.

М.: А компьютеры хорошие и мощные вам, случайно, не нужны? Раз уж меняете принтеры, то и компьютеры заодно, а то они у вас, наверное, старые и с низкой производительностью. Опять же могут возникнуть проблемы при соединении в локальную сеть. Мы бы вам помогли.

К.: Кстати, как вас зовут?

М.: Максим.

К.: Нет спасибо, Максим. Компьютеры мы закупили оптом для всех сотрудников полгода назад. Они новые хорошие на 2-ядерной технологии. А то старые машины постоянно зависали и медленно работали. Вот только про принтеры как-то не подумали, понадеялись на эти, а они через полгода, как сговорились, стали сбоить, бумагу засасывать пачками и т.д.

М.: Жаль... А то у нас хороший выбор компьютеров на любой вкус: недорогих и продвинутых – кто покупал довольны. По поводу принтеров: наш менеджер по периферии еще не приехал на работу, должен в течение часа подъехать. перезвоните через часок – он вам все популярно расскажет. Только учтите, у нас обед с 13.00 до 14.00, поэтому лучше позвонить до обеда или после двух.

К.: Хорошо, спасибо. Я попробую позвонить позже.

М.: До свидания.

Кладет трубку, недовольно вертит головой: "Чуть не оглох от этого телефона!" – говорит он, видимо, себе, а может вам, чтобы вызвать сочувствие или "развести" на разговор. Но ваше монументальное молчание вынуждает его снова уткнуться в свой ноутбук.

Часть 2:

Действующие лица те же.



11.45 – в комнату "влетает" запыхавшийся молодой человек. Почему-то сразу понимаешь – это Денис.

Денис: Здравсьте всем. Привет, Макс.

М.: Привет Дэн – опаздываешь!!! Я тут за тебя рублюсь, клиентов твоих обслуживаю.

Д.: Да не говори, пробки в Москве страшные – ужас какой-то, думал и к обеду не доберусь на фирму. А что за клиент, ты говоришь?

М.: Да "перец" какой-то звонил. Все уши мне прожужжал – чуть не оглох с нашим телефоном. Принтеры – "лазерник" и "струйник" – ему нужны были для сетевого-вариантаподключения. Пытался "раскрутить" егона "компы" – неудалось.

Д.: А что конкретно хотел, говорил? Ну, там какие примерно модели, требуемые характеристики и т.д. Кстати, телефон свой не оставил?

М.: Да что-то орал мне в ухо, как ненормальный, про картриджи, про жевание бумаги – я так толком и не понял. У них, вроде, два "принта" есть каких-то доисторических, которые вот-вот умрут. Вот они и хотят апгрейд сделать, да еще и "локалку" бросить от "компов" к "принтам". Телефон свой не оставил – обещал через час-два перезвонить.

Д.: Ладно, подождем.

Оба утыкаются в свои ноутбуки. Тишина.

Часть 3:

Действующие лица те же.

12.00 – в комнату входит начальник отдела – несет вам необходимые документы.

Иван Михайлович: А, "нарисовался" – привет, Денис!

Д.: Здравсьте, Иван Михалыч! Да пробки эти уже достали. Скоро, чувствую, на метро буду ездить на работу. А то тут клиенты трубки обрывают, Макс говорит.

И.М.: А кто звонил?



Д.: Макс сказал, кто-то насчет двух принтеров ("лазерника" и "струйника") звонил, хотел у нас проконсультироваться и купить. Да еще и в сеть их воткнуть. Сеть, я так понял, они тоже хотели у нас заказать заодно уж. Обещали перезвонить позже.

И.М.: Вот, говорил тебе, Денис, – приезжай вовремя на работу. Как тебя нет на рабочем месте, так сразу звонки идут с заказами.

Д.: Михалыч, так я же уезжаю с работы не раньше 19–20, поэтому часы свои отбываю на все 100.

И.М.: Я не о часах сейчас. У меня к тебе претензий по рабочему дню нет. Просто клиенты почему-то звонят с утра, когда тебя нет, а не вечером когда ты в офисе...

Д.: Клиент несознательный какой-то пошел нынче. Ладно, начальник, будем исправляться. Я сейчас пару-тройку вариантов коммерческих предложений набросаю, ну чтобы если позвонят, то было с чего начинать.

И.М.: О'кей! Тут еще комиссия по инспекции системы менеджмента качества (СМК) должна нагреться, поэтому шеф поставил задачу подготовиться. Сидим вот с консультантом, мучаемся, изучаем наши документы – ищем, какие улучшения наших процессов СМК мы сможем показать комиссии органа по сертификации. В нашем-то отделе процессов СМК хоть отбавляй: "Взаимодействие с потребителем", "Поставка продукции", "Оценка удовлетворенности потребителей". Ладно, что-нибудь сообща придумаем.

Вы поработали, встали и пошли домой готовиться к завтрашней встрече с генеральным директором фирмы, на которой вы должны будете изложить свои мысли, предложения, рекомендации по улучшению системы менеджмента качества.

Задание Вам (студенту) – аудитору-консультанту:

Ниже приводятся вопросы, на которые вам необходимо ответить для подготовки к разговору с директором. Ваша задача – внимательно изучить изложенную выше ситуацию, ответить на поставленные вопросы и указать, при необходимости, аргументы, выводы, рекомендации и т.д., которые будут, на ваш взгляд, уместными.



Вопрос № 1. Считаете ли вы, что в действиях персонала отдела сбыта были какие-либо недостатки, нарушения, ошибки и т.д.? Если да, то укажите, какие (с кратким пояснением). Если нет, пропустите этот вопрос.

Вопрос № 2. Что Вам понравилось в описанной ситуации? Кратко поясните позитивность моментов.

Вопрос № 3. Какие рекомендации по улучшению деятельности (процессов) вы бы могли дать фирме?

Вопрос № 4. На какие важные мелочи вы обратили бы внимание руководства фирмы в описанной ситуации? Кратко обоснуйте важность мелочей.

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если задача решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задача решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задача не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.11 Задание для контрольной работы

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
---	---



ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	--

Первая контрольная точка: "Разработка политики организации в области качества"

Цель работы

Работа проводится после того, как студенты познакомились с новой философией и культурой качества в соответствии с идеологией международных стандартов МС ИСО 9000, а также по результатам изучения раздела 5.3 МС ИСО 9001:2000. Цель настоящей работы состоит в закреплении и дополнительном осмыслении полученной на лекциях информации; кроме того, необходимо убедиться, что студенты не просто поняли смысл новой концепции качества, но и могут мыслить и действовать в соответствии с ее положениями на уровнях корпорации, подразделения и исполнителя.

Опорные позиции работы.

Студентам ставится задача разработать политику организации в области качества.

Предприятие может быть любое известное студенту или по производственной практике, или по работе на нем, или из опыта общения с предприятием в качестве потребителя.

Предприятие может быть виртуальным при условии, что студенту полностью понятны задачи в области качества в данном виде деятельности.

Обращается внимание на возможную путаницу целей и путей достижения и на ошибки в направленности документа (неверная расстановка акцентов - на проблемах и возможностях предприятия, а не на интересах потребителей).

Политика пишется в безличной форме: "руководство считает", "руководство берет на себя" и т.п., и обращена как к сотрудникам организации, так и к потребителям, поэтому несет некоторые черты рекламы, удовлетворения и предвосхищения пожеланий и потребностей заказчика.



Типовое содержание политики в области качества:

1. Миссия организации (основная цель создания и 1-3 ключевых компетенции);
2. основные цели в области качества для организации (2 - 4 позиции); сюда не должны входить задачи организации, определенные ее Уставом;
3. пути достижения целей (2-4 основных принципа и базовых методов достижения указанных целей или 2-4 базовые ценности организации); политика является декларативным, а нерабочим документом, поэтому каждая цель не обязательно должна быть обеспечена путями и принципами;
в п.п. 2 и 3 надо указать самые значимые по мнению студента цели, пути и принципы;
4. девиз предприятия в области качества;
5. декларация руководства о личной приверженности качеству.

Объем работы не более 2 страниц, 14 шрифт и 1,5 интервала.

Внимание! Организация, использованная каждым студентом группы для написания Политики, должна быть отличной от организации других членов академической группы.

Вторая контрольная точка:

Примеры вопросов в тесте контрольной точки 2.

1. Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для:

- a) продукции и услуг
- b) технологии и оборудования
- c) систем качества
- d) персонала организации

2. Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000:

- А - требования заказчика (рынка)
Б - повышение конкурентоспособности
В - улучшение организации в деятельности фирмы
Г - требования закона
- a) верно АБВГ
 - b) верно только АБВ
 - c) верно только АБ
 - d) верно только А

3. Оцените высказывания:

- А - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения
Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна
В - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию
Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости
- a) неверно АБ



- б) верно только А
- с) верно только Б
- д) верно только В
- е) верно только Г

4. Оцените высказывания:

А - системный подход предполагает документированность всех процессов

Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих

В - системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом

Г - системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации

Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата

- а) верно АБВГД
- б) верно АВГД
- с) верно АД
- д) верно АД
- е) верно АД

Критерии и шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если контрольная решена полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике.

Оценка «хорошо» -выставляется студенту, если контрольная решена полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если контрольная решена не полностью, но в соответствии с алгоритмом

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если контрольная не решена. Оценка выставляется в журнале посещаемости студентов

3.12 Ролевая игра

Проверяемые компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
---	---



ПКос-2 Способен действовать со знанием подготовки управленческих решений на основе имеющейся информации в соответствии с нормативно-правовыми актами с целью повышения эффективности тактики и стратегии организации, управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и системами, разрабатывать корпоративную стратегию с учетом социальной ответственности, программы развития социально-экономических систем, способностью формировать предложения по совершенствованию маркетинговой политики предприятия, способностью использовать современные методы организации труда и управления для решения стратегических задач.	ПКос-2.1 Знает методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановки задач; системный анализ, теория принятия решений; методы и модели управления проектами; бюджетное, налоговое, градостроительное и земельное законодательство РФ; управление персоналом ПКос-2.2 Умеет анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка; организовывать групповую работу, коммуникации; вести переговоры с потенциальными интересантами на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами; применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией ПКос-2.3 Владеет навыками разработки предварительной схемы распределения прав и обязанностей между потенциальными участниками проекта, матрицы рисков проекта и перечня мероприятий по управлению рисками проекта; навыками составления штатной структуры проекта; планированием потребности проекта в специалистах; составлением прогноза хода выполнения работ по проекту
--	--

**Ролевая игра «Качество – прежде всего»
(разработка политики предприятия в области качества)**

Подготовка игры.

- Преподаватель разрабатывает сценарий, условия и регламент игры;
- готовит комплект необходимого раздаточного материала;
- заранее информирует студентов и о времени проведения игры;
- распределяет студентов на группы численностью не более 5 человек, а также формирует группу из 3 человек, играющих роль руководителей предприятия (членов экспертного совета);
- проводит инструктаж со студентами перед началом игры.

Участники игры изучают литературу, рекомендованную преподавателем к теме «Содержание системного подхода к управлению качеством»; осуществляют сбор информации о механизме разработки политики в области качества на предприятиях республики.

Цель игры – формирование у студентов четкого понимания необходимости и содержания политики предприятия в области качества, обоснование механизмов ее разработки с учетом специфики деятельности, а также определение роли данной политики в реализации важнейших стратегических и оперативных задач предприятия.

Условия игры:

1. преподаватель выполняет роль консультанта, который может оказывать помощь как проектным группам, так и членам экспертного совета;
2. исходная информация о предприятии включает его название, данные об отрас-



левой принадлежности, основных направлениях организации, организационную структуру управления, сформулированную миссию, а также важнейшие стратегические цели предприятия; сведения о реализуемых инвестиционных проектах, взаимоотношениях с поставщиками и потребителями, положении на рынке, влиянии предприятия на общество (благотворительная деятельность, деятельность по охране окружающей среды и т. д.);

3. удовлетворенности персонала работой на предприятии;
4. сводную таблицу, содержащую основные показатели, отражающие результаты организационно-хозяйственной деятельности предприятия за 3 года;
5. студентам также предоставляются образцы содержания политики в области качества предприятий различной отраслевой принадлежности.

Сценарий игры:

1. после деления студентов на группы и проведения инструктажа преподавателем каждая из групп выбирает руководителя проектной группы. Группа, выполняющая роль руководства предприятия, выбирает руководителя предприятия;
2. руководитель предприятия ставит перед группами задачу: разработать проект политики предприятия в области качества и доказать необходимость его принятия для данного предприятия в ходе презентации своего проекта;
3. руководители проектных групп получают комплект необходимой информации о предприятии и организуют обсуждение и оценку этой информации в своих группах. В это время руководство предприятия разрабатывает критерии оценки будущих проектов политики предприятия в области качества;
4. руководитель предприятия объявляет о конкурсе проектов политики предприятия в области качества и о создании экспертного совета по оценке результатов, в состав которого входит руководство предприятия. Руководитель предприятия сообщает критерии оценки проектов;
5. группы под началом своих руководителей работают над проектами политики в области качества. Итогом работы является оформленный проект;
6. группы осуществляют презентацию своего проекта, обосновывая необходимость его принятия для предприятия;
7. экспертный совет определяет лучший проект и награждает победителя и участников;
8. преподаватель подводит итоги игры.

Регламент игры – общее время проведения игры – 4 часа.

Результат игры – оформленные проекты политики предприятия в области качества.

3.13. Задания для подготовки к занятиям семинарского/практического типа **Занятия семинарского/практического типа для студентов очной и заочной форм обучения**

Тема 1. Управление качеством (основные понятия и цели)

Цель: изучить понятие управление качеством

Вопросы для обсуждения:

1. История развития качества.
2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.



3. Показатели качества продукции.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 2. Качество как основа конкурентоспособности предприятий

Цель: изучить качество как основа конкурентоспособности предприятий

Вопросы для обсуждения:

1. Конкурентоспособность продукции.
2. Фактор качества.
3. Планирование и управление качеством.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 3. Цели менеджмента качества и качество жизни

Цель: изучить цели менеджмента качества и качество жизни

Вопросы для обсуждения:

1. Качество жизни населения.
2. Категории качества.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 4. История развития управления качеством

Цель: изучить историю развития управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы развития управления.
2. Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000.
3. Принципы менеджмента качества.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 5. Философия управления качеством и история ее развития

Цель: изучить философию управления качеством и история ее развития

Вопросы для обсуждения:

1. Стадии развития классической философии качества.
2. Современные подходы к определению содержания качества.



3. Российский и международный опыт управления качеством

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 6. Современная концепция менеджмента качества и ее актуальность

Цель: изучить современную концепцию менеджмента качества и ее актуальность

Вопросы для обсуждения:

1. Современная концепция управления качеством.
2. Менеджмент качества проекта.
3. Стандартизированные системы менеджмента качества.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 7. Всеобщий менеджмент качества и основные его положения

Цель: изучить всеобщий менеджмент качества и основные его положения

Вопросы для обсуждения:

1. Система всеобщего управления качеством.
2. Основные положения концепции TQM.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 8. Российский опыт внедрения TQM

Цель: изучить российский опыт внедрения TQM

Вопросы для обсуждения:

1. Всеобщее управление качеством.
2. Основные принципы TQM.
3. Возможности развития.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 9. Система менеджмента качества

Цель: изучить систему менеджмента качества

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие системы менеджмента качества.
2. Модель системы менеджмента качества.



Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 10. Международная система стандартов ИСО -9000 и ее развитие

Цель: изучить международную систему стандартов ИСО -9000 и ее развитие

Вопросы для обсуждения:

1. Международные стандарты серии ИСО 9000.
2. Система QS – 9000.
3. Еuronormы EN серии 45000.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 11. Сертификация в России и за рубежом практический опыт

Цель: изучить сертификацию в России и за рубежом практический опыт

Вопросы для обсуждения:

1. Система качества организации как фактор ее конкурентоспособности.
2. Состояние сертификации систем качества в России и за рубежом.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 12. Система менеджмента качества и ее сертификация

Цель: изучить систему менеджмента качества и ее сертификация

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы сертификации системы менеджмента.
2. Организация работ

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 13. Внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность

Цель: изучить внедрение системы менеджмента качества и ее эффективность

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ существующей системы менеджмента качества.
2. Разработка СМК.
3. Развитие СМК.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.



Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 14. Оценка затрат на менеджмент качества

Цель: изучить оценку затрат на менеджмент качества

Вопросы для обсуждения:

1. Затраты на предупредительные мероприятия.
2. Затраты на контроль.
3. Внутренние потери.
4. Внешние потери.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 15. Методы управления качеством и его инструменты

Цель: изучить методы управления качеством и его инструменты

Вопросы для обсуждения:

1. Статистические методы управления качеством «семь инструментов» контроля качеством.
2. «Новые» инструменты менеджмента качества.
3. Комплексные инструменты менеджмента качества.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 16. Анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством

Цель: изучить анализ последствий и причин отказов, ABC метод как инструменты управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Общие положения.
2. Анализ последствий и причин отказов.
3. Анализ затрат и доходов.
4. Общие положения ABC метода

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 17. Реструктуризация и реинжиниринг в управлении качеством

Цель: изучить реструктуризацию и реинжиниринг в управлении качеством

Вопросы для обсуждения:



1. Сущность реструктуризации.
2. Понятие и назначение реинжиниринга.
3. Принципы и организационно-производственный аспект реинжиниринга

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

Тема 18. Управление персоналом. Стимулы и мотивация

Цель: изучить управление персоналом, стимулы и мотивация

Вопросы для обсуждения:

1. Мотивация.
2. Сущность стимулирования и классификация стимулов.
3. Стимулирование и мотивация персонала к труду в современных организациях.

Задания для самостоятельной работы: подготовка письменного сообщения из пункта 3.6.

Задания: берутся задания из пунктов 3.4-3.5, 3.7-3.12

Источники: обязательные и дополнительные

3.14 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (дискуссия, решении задач, участия в деловых играх, ;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для п(промежуточная) редварительной и рубежной аттестации по дисциплине.



Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестовых заданий, контрольной работы);

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Управление качеством» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности): 38.03.02 Менеджмент в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета носит недифференцированный характер – зачтено / не зачтено.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-	Темы рефератов (докладов)



		исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	
2	Тренинг, проблемная, задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика, диспут, дебаты	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
5	Разноуровневые задачи и задания	Выполняются на практических занятиях по темам. а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно	Комплект типовых задач



		использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.	
6	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
7	Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
8	Зачет, Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

Управление качеством включает:

- перечень компетенций, планируемых результатов обучения по дисциплине



плине (модулю), соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы и этапы их формирования;

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования;
- описание шкал оценивания;
- критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения (промежуточной аттестации) по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции(ий).

Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством представлен в приложении 1.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449893>

2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

Дополнительная литература

1. Елохов, А. М. Управление качеством: учеб. пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). www.dx.doi.org/10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-010389-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009728>

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449768>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1 – Описание информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины

№	Адрес сайта и его описание			Перечень мате-
©ГУЗ	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр №1	Стр. 118

 Государственный университет по землеустройству		СТО СМК
		риалов пред- ставленных на сайте
1.	Всероссийская организация качества - http://www.ckovok.ru	Предлагает об- зор
2.	комплексный и обзорный сайт журнала «Стандарты и каче- ство» и его приложений, режим доступа свободный - www.stq.ru	Предлагает об- зор
3.	комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - www.qualitydigest.com	Предлагает об- зор
4.	новости международной организации по стандартизации ИСО, режим доступа свободный - www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000.pdf	Предлагает об- зор
5.	ресурс «Менеджмент качества и ИСО серии 9000», режим доступа свободный - http://www.quality.eup.ru/	Предлагает об- зор
6.	Сайт Всероссийского НИИ стандартизации, режим доступа свободный - http://www.vniis.ru/	Предлагает об- зор

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО).

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft PowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;



– использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Информационные справочные системы

В ходе реализации целей и задач по дисциплине обучающиеся могут при необходимости использовать возможности информационно-справочных систем, электронных библиотек и архивов.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы: информационно-справочные и поисковые системы Yandex, Google.

Профессиональные базы данных: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», Справочно-правовая система «Гарант»

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№	Адрес сайта и его описание	Перечень материалов представленных на сайте
1	https://guz.bookonlime.ru/	Электронно- библиотечная система ГУЗ
2	https://e.lanbook.com/	Электронно- библиотечная система «Издательство Лань»
3	http://znanium.com/	Электронно- библиотечная система ZNANIUM.COM
4	https://urait.ru/	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»
5	http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
6	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp/	Электронные библиотечные системы «eLIBRARY»

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Управление качеством» используются:

Аудитория 5207 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий практического типа:

Рабочее место преподавателя. Рабочие места обучающихся. Стенды образовательные. Ноутбук ASUS. Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО), Электронно-библиотечная система ГУЗ (собственная разработка, интегрирована в ЭИОС).

Аудитории - помещения для самостоятельной работы обучающихся, имеется подключение к сети «Интернет» и доступ в электронную информационно-образовательную среду:



Читальный зал. Рабочие места студентов. Компьютеры 12 шт. Microsoft Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО). Доступна вся учебная и методическая литература, включая доступ к ЭБС.

Аудитория 2207. Рабочее место преподавателя. Рабочие места обучающихся. Проекционная панель LG 43UK6390PLG – 1 шт., стационарный компьютер – 9 шт. Моноблок – 1 шт. Windows, Microsoft Office (академическая лицензия), 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, Консультант Плюс, Гарант, Adobe Acrobat Reader DC (свободно распространяемое ПО), Autodesk Education 2019 (Autodesk AutoCAD, Autodesk Revit Architect, Autodesk Civil 3D, Autodesk 3ds MAX – академические лицензии), GRAPHISOFT (ArchiCad 24 Russian, Базовый BIMcloud, MEP Modeler – академические лицензии), Adobe Photoshop, CorelDRAW.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

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. N 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.