

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
научной работе



Л.М. Корнилова

31 августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Укрупненная группа направлений подготовки
38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)
Производственный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Чебоксары 2020

При разработке рабочей программы дисциплины в основу положены:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный МОН РФ 12.01.2016 г. № 7.
- 2) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО ЧГСХА протокол № 16 от 28.04.2016 г.
- 3) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО ЧГСХА протокол № 10 от 19.04.2017 г.
- 4) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 18.06.2018 г.
- 5) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 20.05.2019 г.
- 6) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 12 от 20.04.2020 г.
- 7) Учебный план направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) Производственный менеджмент, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, протокол № 18 от 28.08.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на основании приказа от 14.07.2020 г. № 98-о и решения Ученого совета ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (протокол № 18 от 28 августа 2020 г.) в связи с изменением наименования с федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» (ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА) на федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ).

В рабочую программу дисциплины внесены соответствующие изменения: в преамбуле и по тексту слова «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» заменены словами «Чувашский государственный аграрный университет», слова «Чувашская ГСХА» заменены словами «Чувашский ГАУ», слово «Академия» заменен словом «Университет» в соответствующем падеже.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании выпускающей кафедры экономики, менеджмента и агроконсалтинга, протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

© Гордеева Л.Г., 2020

© ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
1.1. Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения	5
1.2. Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения	7
2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	9
2.1. Примерная формулировка «входных» требований.....	9
2.2. Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)	10
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Перечень общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате	11
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4.1. Структура дисциплины	13
4.1.1. Структура дисциплины по очной форме обучения.....	13
4.1.2 Структура дисциплины по заочной форме обучения	15
4.2. Матрица формируемых дисциплиной компетенций	17
4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля).....	17
4.4 Лабораторный практикум	21
4.5. Практические занятия (семинары).....	21
4.5.1. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов очной формы обучения	21
4.5.2. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов заочной формы обучения	24
4.6. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля.....	26
4.6.1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения	26
4.6.2. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения	27
5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	28
5.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....	29
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	30
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....	30
6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	30
6.1.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....	32
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	33
6.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	34
6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний,	

умений, навыков и (или) опыта деятельности (полный комплект фондов оценочных средств приводится в Приложение 1).....	37
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	44
7.1 Основная литература.....	44
7.2 Дополнительная литература	44
7.3 Программное обеспечение и Интернет – ресурсы	44
8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ	
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (Приложение 3)	45
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	45
ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ	45
Приложение 1	49
Приложение 2	76
Приложение 3	91
Приложение 4.....	111

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Управление качеством» является выработка у будущих специалистов современного подхода к управлению качеством на предприятии, представлений о новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику качества как на уровне предприятий, так и в любой сфере управления процессами.

Задачи изучения дисциплины: дать студентам теоретические основы управления качеством как процессов, так и продукции и обучить применению механизмов управления качеством процессов и продукции, позволяющим проводить идентификацию, исследования и контроль процессов с применением стандартизации, осуществлять статистическую оценку процессов и продукции, анализировать экономическую эффективность внедрения стандартизации процессов, иметь представление о процедуре сертификации, взаимосвязях управления качества с маркетингом, стратегическим управлением и менеджментом предприятия.

1.1. Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и семинарами практические занятия, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Управление качеством» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Дисциплина «Управление качеством» изучается студентами в четвертом семестре. Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Семинарские и практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы,

организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. при возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Управление качеством», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Управление качеством» следует усвоить:

- этапы становления и развития менеджмента качества;
- взаимосвязь категорий качество и конкурентоспособность предприятия;
- отечественный и зарубежный опыт управления качеством;
- суть качества как философской, прагматической и социально – экономической категории;
- взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами;
- этапы «петли качества»;
- взаимосвязь категорий качество и надежность, качество, стоимость, ценности;
- пути конкурентной борьбы производителей за потребителей;
- показатели качества продукции.

Рекомендации по подготовке к лекциям. При подготовке к очередному лекционному занятию необходимо:

1. Максимально подробно разработать материал, излагавшийся на предыдущем лекционном занятии, при этом выделить наиболее важную часть изложенного материала (основные определения и формулы).

2. Постараться запомнить основные формулы.

3. Постараться максимально четко сформулировать (подготовить) вопросы, возникшие при разборе материала предыдущей лекции.

4. Сравнить лекционный материал с аналогичным материалом, изложенным в литературе, попытаться самостоятельно найти ответ на возникшие при подготовке вопросы.

Желательно:

1. Изучая литературу, ознакомится с материалом, изложение которого планируется на предстоящей лекции.

2. Определить наиболее трудную для вашего понимания часть материала и попытаться сформулировать основные вопросы по этой части.

Изучение наиболее важных тем или разделов учебной дисциплины завершают практические и лабораторные занятия, которые обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов. Лабораторному занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на

лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к практическим занятиям необходимо:

1. Выучить основные формулы и определения, содержащиеся в лекционном материале.
2. Уточнить область применимости основных формул и определений.
3. Приложить максимум усилий для самостоятельного выполнения домашнего задания.
4. Максимально четко сформировать проблемы (вопросы), возникшие при выполнении домашнего задания.

Желательно:

1. Придумать интересные на наш взгляд примеры и задачи (ситуации) для рассмотрения их на предстоящем лабораторном занятии.
2. Попытаться выполнить домашнее задание, используя методы, отличные от тех, которые изложены преподавателем на лекциях (практических занятиях). Сравнить полученные результаты.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.
2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.
3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.
4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования и зачета. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Все вопросы тестирования обсуждаются на лекционных и лабораторных занятиях. Подготовка к зачету предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов лабораторных и практических занятий.

1.2. Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения

Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями, поэтому методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Учебный процесс для студентов заочной формы обучения строится иначе, чем для студентов-очников. В связи с уменьшением количества аудиторных занятий (в соответствии с рабочими учебными планами) доля самостоятельной работы значительно увеличивается. Преподаватель в процессе аудиторных занятий освещает основные ключевые темы дисциплины и обращает внимание студентов на то, что они должны вспомнить из ранее полученных знаний.

Студенты, изучающие дисциплину «Управление качеством», должны обладать навыками работы с учебной литературой и другими информационными источниками (статистическими сборниками, материалами экономических исследований, статьями из периодических изданий, научными работами, опубликованными в специальных изданиях

и т.п.) в том числе, интернет-сайтами, а также владеть основными методами, техникой и технологией сбора и обработки информации.

Самостоятельная работа студентов заочной формы обучения должна начинаться с ознакомления с рабочей программой дисциплины, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические задания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях.

В рабочей программе дисциплины имеется специальный раздел (приложение 3. Методические указания к самостоятельной работе студентов). Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем докладов и рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по курсу.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы. Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Следует иметь в виду, что учебник или учебное пособие имеет свою логику построения: одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. При изучении любой темы рабочей программы следует постоянно отмечать, какие вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником должна быть ясность в том, какие темы, вопросы программы учебного курса вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Понимание и усвоение содержания курса невозможно без четкого знания основных терминов и понятий, используемых в данной дисциплине по каждой конкретной теме. Для этого студент должен использовать определения новых терминов, которые давались на лекции, а также в рекомендованных учебных и информационных материалах.

При изучении дисциплины «Управление качеством» следует усвоить:

- этапы становления и развития менеджмента качества;
- взаимосвязь категорий качество и конкурентоспособность предприятия;
- отечественный и зарубежный опыт управления качеством;
- суть качества как философской, прагматической и социально – экономической категории;
- взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами;
- этапы «петли качества»;
- взаимосвязь категорий качество и надежность, качество, стоимость, ценности;
- пути конкурентной борьбы производителей за потребителей;
- показатели качества продукции.

Современные средства связи позволяют строить взаимоотношения с преподавателем и во время самостоятельной работы с помощью интернет-видео-связи, а не только во время аудиторных занятий и консультаций. Для продуктивного общения студенту необходимо владеть навыками логичного, последовательного и понятного изложения своего вопроса. Желательно, чтобы студент заранее написал электронное

письмо, в котором перечислил интересующие его вопросы или вопросы, изучение которых представляется ему затруднительным. Это даст возможность преподавателю оперативно ответить студенту по интернет-связи и более качественно подготовиться к последующим занятиям.

Полный конспект лекций и заданий для самостоятельной работы студентов, другие необходимые методические рекомендации размещены в сети Интернет и доступны по ссылке <http://sdo.academy21.ru/course/view.php?id=815>

Необходимо отметить, что самостоятельная работа с литературой и интернет-источниками не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью будущей профессиональной деятельности выпускника.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к вариативной части образовательных дисциплин (Б1.В.11) ОПОП бакалавриата. Она изучается в 4 семестре по очной форме обучения и на 3 курсе по заочной форме обучения.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит практические занятия, организует самостоятельную работу студентов, проводит консультации, руководит научно – исследовательской работой студента, осуществляет текущий, промежуточный и итоговый формы контроля.

В лекциях излагаются основы изучаемой дисциплины. Практические занятия направлены на закрепление знаний теоретического курса. Формы самостоятельной работы и реализации ее результатов многообразны: выступления на семинарах, рефераты, контрольные, зачет.

Консультации – необходимая форма оказания помощи студентам - магистрантам в их самостоятельной работе. Преподаватель оказывает помощь магистрантам при выборе тем докладов для научно – исследовательской работы, подготовке и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

Важным направлением организации изучения дисциплины «Управление качеством» является осуществление контроля за уровнем усвоения изучаемого материала, с целью чего используются инструменты текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

2.1. Примерная формулировка «входных» требований

Дисциплина «Управление качеством» является обязательной дисциплиной вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (квалификация (степень) «Бакалавр» профиль «Производственный менеджмент».

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Знать:

- общие положения экономической теории, основы микро- и макроэкономики, экономическую ситуацию в стране и за рубежом,
- основы организационно – управленческой деятельности конкурентоспособность товара в системе маркетинга
- главные направления формирования товарной политики на предприятии
- сущность, специфику, и принципы регулирования международных экономических отношений;
- основные теории международной торговли и международного движения факторов производства;
- современные особенности мировой экономики

Уметь:

- находить и использовать экономическую информацию, необходимую для ориентации в своей профессиональной деятельности;
- проводить информационно – аналитический анализ, использовать данные, необходимые для построения внутренней информационной системы организации
- увязывать задачи формирования рыночных результатов в основной сфере своей практической деятельности с задачами маркетинга
- координировать различные аспекты экономической деятельности с маркетинговой деятельностью
- использовать нормативные правовые документы в сфере внешнеэкономической деятельности;
- анализировать социально значимые проблемы и процессы, происходящие в современной мировой экономике, и прогнозировать возможное их развитие в будущем

Владеть:

- современные методы анализа экономики на основе международных стандартов, навыками предпринимательской деятельности
- методами исследования товарного рынка и каналов товародвижения
- способностью решать аналитические задачи, связанные с операциями на мировых рынках в условиях глобализации.

2.2.Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	Коды и названия учебных дисциплин (модулей), практик	
Б1.В.11	на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
	Б1.Б.05 Экономическая теория Б1.Б.07Математика Б1.Б.11 Теория менеджмента Б1.Б.06 Институциональная экономика Б1.В.02 Мировая экономика Б1.Б.09 Методы принятия управленческих решений Б1.В.14 Маркетинг	Б1.В.ДВ.10.01 Экономика отраслей агропромышленного комплекса Б1.В.ДВ.10.02 Внешнеэкономические связи предприятий агропромышленного комплекса Б1.Б.14 Управление человеческими ресурсами Б1.В.10 Комплексный анализ хозяйственной деятельности в организациях агропромышленного комплекса Б1.В.ДВ.04.01 Организация предпринимательской деятельности в агропромышленном комплексе Б1.В.ДВ.04.02 Сельскохозяйственные рынки Б1.Б.13 Финансовый менеджмент Б1.В.09 Производственный менеджмент Б1.В.12 Налоги и налогообложение Б1.В.ДВ.08.01 Организация и нормирование оплаты труда Б1.В.ДВ.08.02Организация переработки

		сельскохозяйственной продукции Б1.В.ДВ.08.03 Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний Б1.В.16 Управление проектами Б1.В.15 Стратегический менеджмент Б1.В.07 Биржи и биржевое дело Б1.В.17 Инвестиционный анализ Б2.В.03(П) Преддипломная практика
--	--	---

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Перечень общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе	Анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики	Навыками участия в научных дискуссиях
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию	Основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций	Осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества	Основными положениями теории привлекательного качества
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия	Применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия	Методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов	Основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества	Применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом	Навыками проведения анализа комплексной оценки риска Навыками

	государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции Законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ	регулировании на практике	выбора схем и процедур при проведении сертификации Умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков
--	---	---	---------------------------	---

После изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен знать:

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

После изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен уметь:

- проводить оценку технического уровня и качества продукции;
- применять различные методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий;
- проводить анализ состояния управления качеством на предприятии;
- формулировать политику и цели управления качеством в организации;
- применять цикл «Деминга» в управлении качеством на предприятии;
- оценивать возможности применения современных моделей управления качеством в организации;
- выбирать методы и инструменты для планирования качества в зависимости от специфики объекта;
- анализировать возможности применения отдельных методов управления затратами на качество в организации;

- применять положение Закона о защите прав потребителей, Закона о техническом регулировании на практике;

- формулировать цели метрологической службы в организации

После изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен владеть:

- навыками применения методов управления качеством;

- методами оценки качества и конкурентоспособности продукции;

- навыками реализации алгоритма формирования системы менеджмента качества на предприятии;

- навыками процессного и функционального подходов в управлении качеством;

- навыками создания систем управления качеством в организации;

- методами оценки результативности и эффективности СМК;

- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации;

- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

4.1. Структура дисциплины

4.1.1. Структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Семестр	Неделя семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)					Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего	Л	ПЗ	СРС	Контроль	
1.	4		Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	24	8	8	8		
	4		Тема 1 Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 2 Основы квалитметрии	12	4	4	4		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 3 Оценка конкурентоспособности	6	2	2	2		Опрос, эссе, индивидуальное задание
2	4		Раздел 2. Управление качеством на предприятии	42	14	14	14		
	4		Тема 4 Качество как	6	2	2	2		Опрос, защита

			объект управления						реферата, индивидуальное задание
	4		Тема 5 Исторические аспекты управления качеством	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 6 Системы управления качеством	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 7 Международные и национальные премии в области качества	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 8 Инструменты и технологии управления качеством	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 9 Организация управления качеством на предприятии	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 10 Экономическое управление качеством	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
3	4		Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	42	14	14	14		
	4		Тема 11 Государственное регулирование качества и безопасности продукции	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 12 Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 13 Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	4		Тема 14 Безопасность и качество продукции	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 15 Метрология в обеспечении качества продукции	6	2	2	2		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	4		Тема 16 Нематериальные ресурсы в обеспечении	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное

		конкурентоспособности продукции						задание
	4	Тема 17 Кодирование и маркировка продукции	6	2	2	2		Опрос, доклад, индивидуальное задание
		Подготовка, сдача экзамена	36				36	
		Итого	144	36	36	36	36	Экзамен

4.1.2 Структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Курс	Неделя семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)					Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего	Л	ПЗ	СРС	Контроль	
1.	3		Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	22	2	-	20		
	3		Тема 1 Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики	6	-	-	6		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 2 Основы квалитметрии	8	2	-	6		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 3 Оценка конкурентоспособности	8		-	8		Опрос, эссе, индивидуальное задание
2	3		Раздел 2. Управление качеством на предприятии	60	2	6	52		
	3		Тема 4 Качество как объект управления	8	-	2	6		Опрос, защита реферата, индивидуальное задание
	3		Тема 5 Исторические аспекты управления качеством	8	-	-	8		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 6 Системы управления качеством	10	-	2	8		Опрос, доклад, индивидуальное задание

	3		Тема 7 Международные и национальные премии в области качества	8	-	-	8		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 8 Инструменты и технологии управления качеством	10	-	2	8		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 9 Организация управления качеством на предприятии	10	2	-	8		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 10 Экономическое управление качеством	6	-	-	6		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
3	3		Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	53	4	2	47		
	3		Тема 11 Государственное регулирование качества и безопасности продукции	10	2	-	8		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 12 Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия	6	-	-	6		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 13 Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности	8	-	2	6		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 14 Безопасность и качество продукции	8	-	-	8		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 15 Метрология в обеспечении качества продукции	8	2	-	6		Опрос, защита эссе, индивидуальное задание
	3		Тема 16 Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции	7	--	-	7		Опрос, доклад, индивидуальное задание
	3		Тема 17 Кодирование и маркировка продукции	6	--	-	6		Опрос, доклад, индивидуальное задание
			Подготовка, сдача экзамена	9				9	
			Итого	144	8	8	119	9	Экзамен

4.2. Матрица формируемых дисциплиной компетенций

Разделы и темы дисциплины	Компетенции (вместо цифр – шифр и номер компетенции из ФГОС ВПО)				Общее количество компетенций
	ОК-3	ОК-6	ПК-3	ПК-9	
Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	+	+	+	+	4
Раздел 2. Управление качеством на предприятии	+	+	+	+	4
Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	+	+	+	+	4
Подготовка, сдача экзамена	+	+	+	+	4

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Разделы дисциплины и их содержание	Результаты обучения
1 . Качество и конкурентоспособность	
1.1. Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики: понятие категории качества; качество как составляющий элемент конкурентоспособности	<i>Знание:</i> основные понятия категории качества с философских, технических, правовых и экономических позиций <i>Умение:</i> определять роль качества в формировании конкурентоспособности продукции и предприятия <i>Владение:</i> навыками применения методов управления качеством
1.2. Основы квалиметрии Основы квалиметрии: квалиметрия (понятие, виды, объекты); показатели качества и их классификация; методы и средства квалиметрии	<i>Знание:</i> понятия, виды и объекты квалиметрии <i>Умение:</i> определять согласованность мнений экспертов при проведении квалиметрической оценки <i>Владение:</i> навыками применения методов и средств квалиметрии
1.3 Оценка конкурентоспособности Оценка конкурентоспособности: оценка конкурентоспособности продукции; оценка конкурентоспособности предприятия; оценка конкурентоспособности страны	<i>Знание:</i> основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия <i>Умение:</i> применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия <i>Владение:</i> методами оценки качества и конкурентоспособности продукции

2. Управление качеством на предприятии	
2.1 Качество как объект управления Качество как объект управления: управление качеством: понятие, функции и методы; системный подход к управлению качеством; стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии	<i>Знание:</i> понятие, функции и методы управления качеством <i>Умение:</i> оценивать роль качества в стратегии деятельности организации <i>Владение:</i> реализации алгоритма формирования системы менеджмента качества на предприятии;
2.2 Исторические аспекты управления качеством Исторические аспекты управления качеством: эволюция управления качеством; зарубежные модели управления качеством; национальные концепции управления качеством	<i>Знание:</i> основные этапы эволюции управления качеством <i>Умение:</i> проводить сравнительный анализ эволюционного развития менеджмента качества и общего менеджмента <i>Владение:</i> навыками процессного и функционального подходов в управлении качеством
2.3 Системы управления качеством Системы управления качеством: системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000; система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000; отраслевые системы менеджмента качества; стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности; интегрированные системы менеджмента; концепция всеобщего управления качеством (TQM)	<i>Знание:</i> основные положения международных стандартов ИСО серии 9000 <i>Умение:</i> анализировать внешние и внутренние предпосылки формирования системы менеджмента качества на предприятии <i>Владение:</i> навыками создания систем управления качеством в организации
2.4 Международные и национальные премии в области качества Международные и национальные премии в области качества: международные премии в области качества; национальные премии в области качества; Российские премии в области качества	<i>Знание:</i> основные принципы построения и содержание модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству <i>Умение:</i> выявлять преимущества самооценки в соответствии с критериями модели Премии Правительства РФ в области качества <i>Владение:</i> навыками применения методов построения и содержание модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству
2.5 Инструменты и технологии управления качеством Инструменты и технологии управления качеством: семь инструментов управления качеством; технология развертывания функции	<i>Знание:</i> основные этапы, цели, преимущества использования различных моделей анализа <i>Умение:</i> выбирать методы и инструменты для планирования

качества; FMEA-анализ; управление отношениями с потребителями; CALS – технологии; концепция «Шесть сигм»; статистические методы контроля качества; функционально-стоимостной анализ; сбалансированная система показателей» система 20 «ключей»	качества в зависимости от специфики объекта <i>Владение:</i> инструментами и технологиями управления качеством
2.6 Организация управления качеством на предприятии Организация управления качеством на предприятии: формирование системы менеджмента качества на предприятии; организация и функционирование службы качества на предприятии; организация технического контроля продукции на предприятии; аудит системы менеджмента качества на предприятии	<i>Знание:</i> основные этапы деятельности по формированию и внедрению систем менеджмента качества (СМК) на предприятиях в соответствии с международными стандартами (МС) ИСО серии 9000 <i>Умение:</i> разрабатывать алгоритм формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии <i>Владение:</i> методами оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества
2.7 Экономическое управление качеством Экономическое управление качеством: финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000; экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия; оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия	<i>Знание:</i> основные методы классификации затрат на качество <i>Умение:</i> объяснить экономическую сущность процессов обеспечения и улучшения качества, виды аудита качества в рамках СМК <i>Владение:</i> навыками применения методов управления качеством
3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	
3.1 Государственное регулирование качества и безопасности продукции Государственное регулирование качества и безопасности продукции: законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества; защита прав потребителей	<i>Знание:</i> основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности качества продукции <i>Умение:</i> применять положения Закона о защите прав потребителей на практике <i>Владение:</i> навыками использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков.
3.2 Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия: понятие и принципы технического	<i>Знание:</i> принципы технического регулирования и основные характеристики технического регламента <i>Умение:</i> применять положения Закона

регулирования; государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов	о техническом регулировании на практике; формулировать отличия технического регламента от стандарта <i>Владение:</i> навыками использования инструментов и технологий управления качеством
3.3 Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности: понятие, цели, принципы и функции стандартизации; национальная система стандартизации Российской Федерации; международная и региональная стандартизация	<i>Знание:</i> законодательно – правовую базу регулирования стандартизации в РФ <i>Умение:</i> применять положения Закона РФ «О техническом регулировании» применительно к стандартизации на предприятии <i>Владение:</i> использования принципов и функций стандартизации
3.4 Безопасность и качество продукции Безопасность и качество продукции: подтверждение соответствия целей и принципов; формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная); аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий; сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация; сертификация на международном и региональной уровнях	<i>Знание:</i> законодательно – правовую базу регулирования сертификации в РФ <i>Умение:</i> раскрыть основные этапы сертификации продукции и услуг <i>Владение:</i> навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
3.5 Метрология в обеспечении качества продукции Метрология в обеспечении качества продукции: понятие метрологии; виды и средства измерений; государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений	<i>Знание:</i> историю развития и основы законодательства РФ в области метрологии <i>Умение:</i> формулировать цели метрологической службы в организации <i>Владение:</i> навыками использования средств измерений
3.6 Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции: нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия; товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров; оценка стоимости торговых марок	<i>Знание:</i> основные виды нематериальных ресурсов в организации <i>Умение:</i> определять влияние нематериальных ресурсов на конкурентоспособность предприятия <i>Владение:</i> методами оценки качества и конкурентоспособности продукции
3.7 Кодирование и маркировка продукции Кодирование и маркировка продукции: понятие штрихового кодирования; системы штрихового кодирования; виды маркировки товаров	<i>Знание:</i> основные системы штрихового кодирования <i>Умение:</i> определять основные элементы системы штрихового

	кодирования <i>Владение:</i> навыками использования систем штрихового кодирования
--	--

4.4 Лабораторный практикум

№	Название раздела	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость (час.)
		Не предусмотрены	

4.5. Практические занятия (семинары)

4.5.1. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов очной формы обучения

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное в них участие — одна из форм изучения программного материала курса «Управление качеством». Она направлена на подготовку бакалавров по направлению 38.03.02. Менеджмент, способных оценить современные проблемы этики управления, разработать мероприятия по их улучшению. Подготовку к занятиям следует начинать с внимательного изучения соответствующих разделов учебных пособий и учебников, далее — следует изучать специальную литературу и источники, работать с таблицами, схемами, написать доклад, если студент получил такое задание. Готовясь к занятиям и принимая активное участие в их работе студент проходит школу работы над источниками и литературой, получает навыки самостоятельной работы над письменным и устным сообщением (докладом), учится участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать и аргументировать выводы. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы или монографии), коллоквиум по разделу учебника или одной из монографий (коллоквиум предполагает прежде всего проверку знаний по определенной теме, источникам, разделу курса); подготовка письменного доклада студентом, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

В планы практических занятий включены основные вопросы общего курса. В ходе занятий возможна их конкретизация и корректировка. При подготовке сообщений и докладов следует широко использовать опубликованные источники, мемуарную и исследовательскую литературу. Учебники и учебные пособия студент использует по своему выбору. Каждому студенту в течение семестра следует прочитать не менее двух трудов, которые указаны в списке литературы или рекомендовано преподавателем из числа новых публикаций, составить краткий реферат и быть готовым к беседе по ним с преподавателем

Тематика практических занятий студентов очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	Тема 1 Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики	1. Факторы и элементы конкурентоспособности 2. Категории качества с философских, социальных, технических и правовых и экономических позиций	2
2		Тема 2 Основы	1. Виды квалиметрии	4

		квалиметрии	2. Методы определения показателей качества	
3.		Тема 3 Оценка конкурентоспособности	1. Показатели оценки конкурентоспособности 2. Бенчмаркинг 3. Глобальный индекс конкурентоспособности	2
4	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	Тема 4 Качество как объект управления	1. Подсистемы управления качеством 2. Методы управления качеством 3. Стратегия управления качеством	2
5		Тема 5 Исторические аспекты управления качеством	1. Четырнадцать принципов Э. Деминга 2. Программа SD Ф. Кросби 3. Модель качества А. Фейгенбаума 4. Национальные концепции управления качеством	2
6		Тема 6 Системы управления качеством	1. ИСО 9000 2. Концепция всеобщего управления качеством TQM 3. МС ИСО14000 4. Отраслевые стандарты в области менеджмента качества	2
7		Тема 7 Международные и национальные премии в области качества	1. Модель самооценки 2. Критерии оценки в Европейской премии по качеству 3. Национальные премии в области качества 4. Премия Правительства РФ в области качества	2
8		Тема 8 Инструменты и технологии управления качеством	1. FMEA – анализ 2. Концепция «Шесть сигм» 3. CALS и CRM технологии 4. «Система 20 ключей»	2
9		Тема 9 Организация управления качеством на предприятии	1. СМК на предприятиях согласно стандарту ИСО9000 2. Виды документов СМК (МС) ИСО серии 9001:2008 3. Службы управления качеством на предприятии 4. Технический контроль на предприятии 5. Аудит качества в рамках СМК	2
10		Тема 10 Экономическое	1. Методы классификации	2

		управление качеством	затрат на качество 2. Методы оценки результативности и эффективности СМК	
11	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	Тема 11 Государственное регулирование качества и безопасности продукции	1. Направления государственной политики в области безопасности и качества продукции 2. Законодательно –правовая база	2
12		Тема 12 Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия	1. Принципы технического регулирования 2. Характеристики технического регламента	2
13		Тема 13 Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности	1. Законодательно – правовая база регулирования стандартизации в РФ 2. Международные и региональные организации по стандартизации и их функции	2
14		Тема 14 Безопасность и качество продукции	1. Законодательно – правовая база регулирования сертификации и в РФ 2. Формы подтверждения соответствия 3. Международные системы сертификации	2
15		Тема 15 Метрология в обеспечении качества продукции	1. Законодательство РФ в области метрологии 2. Структура системы измерений в РФ	2
16		Тема 16 Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции	1. Нематериальные ресурсы предприятия 2. Бренд и его составляющие элементы 3. Патентная чистота и патентоспособность продукции 4. Функции товарного знака 5. Лицензионный договор 6. Виды промышленной собственности в РФ	2
17		Тема 17 Кодирование и маркировка продукции	1. Системы штрихового кодирования 2. Европейская система кодирования EAN 3. Универсальный товарный код США UPC	2
Итого				36

4.5.2. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов заочной формы обучения

Для студентов заочной формы обучения предусмотрено 8 часов практических занятий, в рамках которых необходимо разобрать основные вопросы курса. В целях углубленного изучения дисциплины студентам предлагается выполнить реферат и выступить с докладом на одном из практических занятий по выбранной тематике в рамках тем учебного курса. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы), подготовка письменного доклада студентом, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

Тематика практических занятий по заочной форме обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	Тема 1 Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики	1. Факторы и элементы конкурентоспособности 2. Категории качества с философских, социальных, технических и правовых и экономических позиций	-
2		Тема 2 Основы квалитметрии	1. Виды квалитметрии 2. Методы определения показателей качества	-
3.		Тема 3 Оценка конкурентоспособности	1. Показатели оценки конкурентоспособности 2. Бенчмаркинг 3. Глобальный индекс конкурентоспособности	-
4	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	Тема 4 Качество как объект управления	1. Подсистемы управления качеством 2. Методы управления качеством 3. Стратегия управления качеством	2
5		Тема 5 Исторические аспекты управления качеством	1. Четырнадцать принципов Э. Деминга 2. Программа SD Ф. Кросби 3. Модель качества А. Фейгенбаума 4. Национальные концепции управления качеством	-
6		Тема 6 Системы управления качеством	1. ИСО 9000 2. Концепция всеобщего управления качеством TQM 3. МС ИСО14000 4. Отраслевые стандарты в области менеджмента	2

			качества	
7		Тема 7 Международные и национальные премии в области качества	1. Модель самооценки 2. Критерии оценки в Европейской премии по качеству 3. Национальные премии в области качества 4. Премия Правительства РФ в области качества	-
8		Тема 8 Инструменты и технологии управления качеством	1. FMEA – анализ 2. Концепция «Шесть сигм» 3. CALS и CRM технологии 4. «Система 20 ключей»	2
9		Тема 9 Организация управления качеством на предприятии	1. СМК на предприятиях согласно стандарту ИСО9000 2. Виды документов СМК (МС) ИСО серии 9001:2008 3. Службы управления качеством на предприятии 4. Технический контроль на предприятии 5. Аудит качества в рамках СМК	--
10		Тема 10 Экономическое управление качеством	1. Методы классификации затрат на качество 2. Методы оценки результативности и эффективности СМК	-
11	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	Тема 11 Государственное регулирование качества и безопасности продукции	1. Направления государственной политики в области безопасности и качества продукции 2. Законодательно – правовая база	-
12		Тема 12 Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия	1. Принципы технического регулирования 2. Характеристики технического регламента	-
13		Тема 13 Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности	1. Законодательно – правовая база регулирования стандартизации в РФ 2. Международные и региональные организации по стандартизации и их функции	2
14		Тема 14 Безопасность и качество продукции	1. Законодательно – правовая база регулирования сертификации и в РФ 2. Формы подтверждения соответствия	-

			3. Международные системы сертификации	
15		Тема 15 Метрология в обеспечении качества продукции	1. Законодательство РФ в области метрологии 2. Структура системы измерений в РФ	-
16		Тема 16 Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции	1. Нематериальные ресурсы предприятия 2. Бренд и его составляющие элементы 3. Патентная чистота и патентоспособность продукции 4. Функции товарного знака 5. Лицензионный договор 6. Виды промышленной собственности в РФ	-
17		Тема 17 Кодирование и маркировка продукции	1. Системы штрихового кодирования 2. Европейская система кодирования EAN 3. Универсальный товарный код США UPC	-
Итого				8

4.6. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

4.6.1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	14	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	
3.	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	14	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Итого	36		

4.6.2. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	20	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
5.	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	52	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	47	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	
	Итого	119		

5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
Раздел 1 Качество и конкурентоспособность				
1	Тема 2 Оценка конкурентоспособности	Практическое занятие 2 Самостоятельная работа	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Кейс-метод: анализ конкретных ситуаций и обсуждение проблемных вопросов в ходе проведения практического занятия</i> <i>Учебная дискуссия</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
Раздел 2. Управление качеством на предприятии				
2.	Тема 5 Исторические аспекты управления качеством	Практическое занятие 3 Самостоятельная работа студентов	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Деловая игра</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
3	Тема 6 Системы управления качеством	Лекция 4 Самостоятельная работа студентов	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Лекции визуализации с применением средств мульти-медиа</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
4	Тема 7 Международные и национальные премии в области качества	Практическое занятие 4 Самостоятельная работа студентов	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Дискуссия</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5	Тема 8 Инструменты и технологии управления качеством	Лекция 5 Самостоятельная работа студентов	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Лекции визуализации с применением средств мульти-медиа</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
6	Тема 17 Кодирование и маркировка продукции	Практическое занятие 12	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	<i>Кейс-метод: анализ конкретных ситуаций и</i>

		Самостоятельная работа студентов		обсуждение проблемных вопросов в ходе проведения практического занятия Учебная дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
--	--	----------------------------------	--	---

5.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Таблица 5.1.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях (очная форма обучения)

Семестр	Вид занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	Л	Обсуждение материала в ходе мультимедийных презентаций к проблемным лекциям по темам: «Экономическое управление качеством» «Государственное регулирование качества и безопасности продукции»	4
4	ПР	Деловые игры по темам: Исторические аспекты управления качеством Разбор учебных кейсов по темам Оценка конкурентоспособности Инструменты и технологии управления качеством Учебные дискуссии по темам: Международные и национальные премии в области качества	8
Итого			12

Таблица 5.1.2 – Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях (заочная форма обучения)

Курс	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	ПР	Учебная дискуссия по теме: Международные и национальные премии в области качества	2
Итого:			2

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 16 % от общего объема аудиторных занятий. Подробный порядок организации и проведения интерактивных форм занятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Управление качеством» приведен в приложении 2 к рабочей программе

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Код дисциплины	Дисциплины, практики, НИР, через которые формируются компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Б1.Б.05	Экономическая теория	1,2
	Б1.Б.07	Математика	1,2
	Б1.Б.11	Теория менеджмента	2,3
	Б1.Б.06	Институциональная экономика	3
	Б1.В.02	Мировая экономика	3
	Б1.В.05	Экономика предприятия	4
	Б1.В.11	Управление качеством	4
	Б1.Б.08	Статистика	4,5
	Б1.В.ДВ.10.01	Экономика отраслей агропромышленного комплекса	5
	Б1.В.ДВ.10.02	Внешнеэкономические связи предприятий агропромышленного комплекса	5
	Б1.Б.14	Управление человеческими ресурсами	6
	Б1.В.10	Комплексный анализ хозяйственной деятельности в организациях агропромышленного комплекса	6
	Б1.В.ДВ.04.01	Организация предпринимательской деятельности в агропромышленном комплексе	6
	Б1.В.ДВ.04.02	Сельскохозяйственные рынки	6

	Б1.Б.13	Финансовый менеджмент	7
	Б1.В.09	Производственный менеджмент	7
	Б1.В.12	Налоги и налогообложение	7
	Б1.В.ДВ.08.01	Организация и нормирование оплаты труда	7
	Б1.В.ДВ.08.02	Организация переработки сельскохозяйственной продукции	7
	Б1.В.ДВ.08.03	Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний	7
	Б1.В.16	Управление проектами	8
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	8
ОК-6 способностью к самоорганизации и самообразованию	Б1.Б.01	История	1
	Б1.В.01	Психология управления	2
	Б1.Б.11	Теория менеджмента	2,4
	Б1.Б.03	Иностранный язык	1,2,4,5
	Б2.В.01(У)	Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	3,6
	Б1.Б.02	Философия	4
	Б1.Б.17	Деловые коммуникации	4
	Б1.В.11	Управление качеством	5
	Б1.В.ДВ.09.01	Лидерство	7
	Б1.В.ДВ.09.02	Документирование управленческой деятельности	7
	Б1.В.ДВ.09.03	Психология личности и профессиональное самоопределение	7
	Б1.В.06	Инновационный менеджмент	7
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	8
ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Б1.Б.09	Методы принятия управленческих решений	1
	Б1.В.02	Мировая экономика	1
	Б1.В.14	Маркетинг	1
	Б1.В.11	Управление качеством	2
	Б1.В.09	Производственный менеджмент	3
	Б1.В.15	Стратегический менеджмент	3
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	4

ПК-9 способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Б1.Б.05	Экономическая теория	1,2
	Б1.Б.06	Институциональная экономика	3
	Б1.В.14	Маркетинг	3
	Б1.В.11	Управление качеством	4
	Б1.В.07	Биржи и биржевое дело	5
	Б1.В.ДВ.04.01	Организация предпринимательской деятельности в агропромышленном комплексе	6
	Б1.В.ДВ.04.02	Сельскохозяйственные рынки	6
	Б1.В.17	Инвестиционный анализ	7
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	8

6.1.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины «Управление качеством» представлен в таблице:

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	Опрос, тестирование письменное, выступление с докладом (эссе), разбор ситуационных заданий и кейсов, индивидуальные домашние задания
2	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	Опрос, тестирование письменное, выступление с докладом (эссе), разбор ситуационных заданий и кейсов, индивидуальные домашние задания
3	Раздел 3. Организационно – экономические условия обеспечения качества	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	Опрос, тестирование письменное, выступление с докладом (эссе), разбор ситуационных заданий и кейсов, индивидуальные домашние задания

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Текущий контроль осуществляется в виде оценивая ответов студентов во время опросов (коллоквиумов), письменного и компьютерного тестирования, выступлений на семинарах, индивидуальных домашних заданий (расчетных заданий) и эссе. Тестирование проводится после изучения каждого раздела дисциплины, выявляет готовность студентов к практической работе и оценивается до 5 баллов. Максимальная оценка выполнения каждого практического занятия – 5 баллов.

Промежуточный контроль знаний проводится в форме экзамена, включающие теоретические вопросы и практическое задание, и оценивается до 30 баллов. В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают экзамен по курсу.

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Выступления на практическом занятии	3	5	15,0
Контрольное тестирование в системе MOODLE	3	5	15,0
Контроль самостоятельной работы - опрос (коллоквиум)	3	5	15,0
Индивидуальные домашние задания (проект)	1	10	10
Итого	-	-	55,0
Дополнительные			
Выступление с рефератом, докладом, сопровождающееся мультимедийной презентацией	1	10	10
Дополнительные индивидуальные домашние задания	2	5	10
Эссе	2	5	10
Итого			30,0

План-график проведения контрольно-оценочных мероприятий на весь срок изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов очной формы обучения

	Срок	Название оценочного мероприятия	Форма оценочного средства	Объект контроля
Семестр 4	Практическое занятие 1	Текущий контроль	Реферат, эссе, индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9
	Практическое занятие 2	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9
	Практическое занятие 3	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), тестирование, выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9
	Практическое занятие 4	Текущий контроль	Реферат, эссе, индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9
	Практическое занятие 5	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре,	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9

			эссе	
Практическое занятие 6	Текущий контроль	Реферат, эссе, индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 7	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 8	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 9	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 10	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), тестирование индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 11	Текущий контроль	Реферат, эссе, индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 12	Текущий контроль	Реферат, эссе, индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 13	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 14	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 15	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), индивидуальное задание	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 16	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Практическое занятие 17	Текущий контроль	Опрос (коллоквиум), тестирование, выступление на семинаре, эссе	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	
Экзамен	Промежуточная аттестация	Вопросы к экзамену	ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК-9	

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 51 балла в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации.

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу:

100-балльная шкала	Традиционная шкала
86 – 100	отлично
71 – 85	хорошо
51 – 70	удовлетворительно
50 и менее	неудовлетворительно

6.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий контроль

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного

опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0
Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный вопрос.	0,2
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Критерий оценки	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 5 баллов. За семестр по результатам двух этапов тестирования студент

может набрать до 15 баллов.

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 10 балла. Общий максимальный результат за обязательные виды работ, включающих две части – 15 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3,5 балла. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	2
Использование наиболее актуальных данных (последней редакции закона, последних доступных статистических данных и т.п.)	2
Обоснованность и доказательность выводов в работе	2
Оригинальность, отсутствие заимствований	2
Правильность расчетов/ соответствие нормам законодательства	2
<i>Итого</i>	10

Оценивается эссе максимум в 3 балла, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	0,3
Логичность и последовательность изложения	0,8
Наличие собственной точки зрения	2
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	1
Использование в эссе финансовой, упрощенной терминологии	0,9
<i>Итого</i>	5

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Она направлена на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Управление качеством».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» включает экзамен.

Экзаменационный билет включает 3 вопроса, один из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а два оценить уровень понимания студентом сути явления и способности высказывать суждения, рекомендации по заданной проблеме.

Вопросы к экзамену разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний теоретического курса
- вопросы для оценки понимания/умения (практического характера).

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 70 баллов, поскольку суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (полный комплект фондов оценочных средств приводится в Приложение 1).

Примерный перечень вопросов к экзамену
Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Понятие категории качества
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности
3. Квалиметрия (понятие, виды, объекты)
4. Показатели качества и их классификация
5. Методы и средства квалиметрии
6. Оценка конкурентоспособности продукции
7. Оценка конкурентоспособности предприятия
8. Оценка конкурентоспособности страны
1. Управление качеством: понятие, функции и методы
2. Системный подход к управлению качеством
3. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии
4. Эволюция управления качеством
5. Зарубежные модели управления качеством
6. Национальные концепции управления качеством
7. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
8. Система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000
9. Отраслевые системы менеджмента качества
10. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности
11. Интегрированные системы менеджмента
12. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
13. Международные и национальные премии в области качества
14. Инструменты и технологии управления качеством
15. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
16. Организация и функционирование службы качества на предприятии
17. Организация технического контроля продукции на предприятии
18. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
19. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия
22. Законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества
23. Защита прав потребителей
24. Понятие и принципы технического регулирования
25. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
26. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
27. Национальная система стандартизации Российской Федерации
28. Международная и региональная стандартизация
29. Подтверждение соответствия целей и принципов
30. Формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная)

31. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
32. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
33. Сертификация на международном и региональной уровнях
34. Понятие метрологии
35. Виды и средства измерений
36. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
37. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
38. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
39. Оценка стоимости торговых марок
40. Понятие штрихового кодирования
41. Системы штрихового кодирования
42. Виды маркировки товаров

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2005?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалиметрии и раскройте их сущность
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии
12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF
16. В чем заключается системный подход управления качеством?
17. Что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает?
18. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством
19. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
20. Назовите основные этапы развития менеджмента качества
21. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
22. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах оно основывается?
23. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?

24. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
25. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби
26. Раскройте содержание основных отечественных концепций управления качеством
27. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
28. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
29. Назовите внутренние и внешние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000?
30. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии
31. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
32. Поясните основное назначение стандартов OHSAS 18001, SA 8000, ИСО 26000
33. Обоснуйте основные преимущества интегрированных систем менеджмента
34. Раскройте основные принципы TQM
35. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
36. Какие критерии оценки используются в Европейской премии качества?
37. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
38. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества
39. Раскройте основное содержание премии правительства РФ в области качества
40. Приведите примеры Российский премий в области качества
41. Назовите семь инструментов управления качеством
42. Раскройте основные этапы проведения FMEA – анализа
43. В чем заключается цель и каковы основные составляющие технологии CALS – технологий?
44. Назовите основные статистические методы контроля качества
45. Раскройте роль причинно – следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством
46. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
47. Что такое функционально – стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?
48. Какова цель концепции BSC?
49. Назовите основные модели Post BSC и раскройте их содержание
50. В чем заключается сущность сигмы «20 ключей»?
51. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000
52. Какие виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000?
53. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
54. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
55. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание
56. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание
57. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
58. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством
59. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки

60. Какие основные законы определяют законодательно – правовое обеспечение качества в РФ?
61. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
62. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
63. Какие основные законы, законодательно – правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
64. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
65. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
66. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в РФ?
67. Что такое техническое регулирование и на каких принципах оно основано?
68. Что понимается под техническим регламентом?
69. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
70. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
71. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в РФ?
72. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
73. Раскройте основные принципы и функции стандартизации
74. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
75. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов РФ?
76. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики
77. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции
78. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
79. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в РФ и раскройте их содержание
80. Назовите основные функции органа по сертификации
81. Какие схемы используются в процессе сертификации?
82. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия
83. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
84. На каких принципах основывается и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?
85. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия?
86. Каковы цели и задачи метрологии?
87. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
88. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
89. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
90. Какие органы включает Государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в РФ?
91. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
92. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?

93. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
94. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
95. Назовите основные функции товарного знака
96. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия
97. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание
98. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
99. Назовите основные системы штрихового кодирования
100. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
101. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
102. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание

Образцы тестовых заданий

1. Управление качеством является одной из ключевых функций:

- А) корпоративного и проектного менеджмента
- Б) производственного менеджмента
- В) финансового менеджмента
- Г) инвестиционного менеджмента

2. Всеобщее управление качеством предполагает, что в создании качественного продукта участвуют:

- А) менеджеры по качеству
- Б) менеджеры по надежности
- В) руководитель организации
- Г) все сотрудники организации

3. Стандартизация – это:

- А) деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- Б) деятельность по подтверждению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- В) деятельность по установлению соответствия продукции определенным требованиям;
- Г) деятельность по установлению и подтверждению основных требований, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);

4. Квалиметрия – это:

- А) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества ;
- Б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы эстетической оценки качества;
- В) отрасль науки, изучающая и реализующая методы механической оценки качества;
- Г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы оценки качества

5. Петля качества - это:

- А) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров в процессе эксплуатации;
- Б) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапе производства;
- В) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах продажи распределения;
- Г) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах производства и эксплуатации

6. В состав руководства по качеству входят:

- А) общие положения;
- Б) заявления персонала;
- В) характеристики предприятия;
- Г) заявление руководства

7. Концепция качества является (возможны несколько вариантов ответов):

- А) соответствие стандарту;
- Б) соответствие применению;
- В) соответствие стоимости;
- Г) соответствие эталону
- Д) все перечисленное.

8. Сущность Японского подхода к управлению качеством состоит в следующем (возможны несколько вариантов ответов) :

- А) узнать уровень жизни потребителей;
- Б) узнать, что не будут покупать потребители;
- В) определить затраты, необходимые для достижения качества;
- Г) предупредить возможные расходы.
- Д) предусмотреть корреляционное воздействие

9. Среди Японских моделей управления качеством наиболее известны:

- А) кружки качества;
- Б) программа «пяти нулей»;
- В) система «just-in-time»;
- Г) система КАБАН
- Д) все вышеперечисленное

10. Основными целями и задачами EFQM являются:

- А) удовлетворение потребностей государства;
- Б) удовлетворение интересов персонала;
- В) влияние на общество;
- Г) удовлетворение работой и качеством самого фонда.

11. В СССР существовали следующие концепции повышения качества:

- А) концепция ДИП (дефектного изготовления продукции);
- Б) концепция КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
- В) концепция ГОСТ;
- Г) концепция КСУКП (комплексная система управления качеством продукции).

12. Надежность - это:

- А) показатель работоспособности изделий;
- Б) качество простирающееся во времени;
- В) критерий, простирающийся в пространстве;
- Г) коэффициент безотказности изделия.

13. Теория надежности:

А) устанавливает закономерности возникновения отказов устройств и методы их прогнозирования;

Б) ищет способы повышения надежности изделий при конструировании и последующем изготовлении;

В) разрабатывает специальные формы расчета уровней устройств по известным качествам составляющих их частей;

Г) является наукой комплексной, относящейся в первую очередь к компетенции инженера, физика, химика и экономиста.

14. Отказ - это:

- А) полная или частичная утрата работником работоспособности;
- Б) полная или частичная утрата устройством работоспособности ;
- В) только полная утрата устройством работоспособности;

Г) полная или частичная утрата изделием работоспособности.

15. Гарантийный срок службы товара:

А) как правило, меньше его действительного срока службы, который характеризуется долговечностью товара;

Б) обычно больше его действительного срока службы, который характеризуется недолговечностью товара производственного менеджмента;

В) меньше его действительного срока эксплуатации, который характеризуется долговечностью товара;

Г) как правило, больше его действительного срока службы, который характеризуется надежностью товара.

16. Верно утверждение:

А) вероятность безотказной работы одного и более изделий пропорционально сроку их полезного использования;

Б) вероятность безотказной работы нескольких изделий не одинакова в разные моменты его эксплуатации;

В) вероятность безотказной работы одного и того же изделия одинакова в разные моменты его эксплуатации;

Г) вероятность безотказной работы одного и того же изделия не одинакова в разные моменты его эксплуатации.

17. Долговечность характеризует:

А) сохранение товаром своих первоначальных (производственных) характеристик;

Б) работоспособность товара;

В) срок полезного использования товара;

Г) реальный срок службы товара.

18. Самую высокую надежность присваивают:

А) основным узлам;

Б) основному оборудованию;

В) отдельным изделиям;

Г) основным соединениям.

19. Одной из ключевых концепций ведения бизнеса в настоящее время является:

А) отслеживание качества продукции;

Б) ориентация на производство;

В) мониторинг конкуренции;

Г) ориентация на потребителя.

20. Customersatisfaction – подход, согласно которому удовлетворенность потребителя зависит:

А) от соотношения цены и качества;

Б) от качества продукции;

В) от ценности и стоимости;

Г) от всего вышеперечисленного.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Основная литература

№ п/ п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библиотеке	на кафедре
1.	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html	С.Я. Гродзенский	М.: Проспект, 2017.	Всех разделов	4	Эл. ресурс	---

7.2 Дополнительная литература

Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
					в библиотеке	на кафедре
Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие- http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042259.html	А.К.Ершов	М. : Логос, 2017.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---
Управление качеством: учебник [Электронный ресурс]: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html	С.Я. Гродзенский	М. : Проспект, 2017.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---
Управление качеством [Электронный ресурс]: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html	Н.В. Кузнецова	М. : ФЛИНТА, 2016.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---

7.3 Программное обеспечение и Интернет – ресурсы

Программное обеспечение

О Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro

10 pro, AutoCAD, Irbis, My Test, BusinessStudio 4.0, 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ (обновление 2020г), Консультационно-справочные службы Гарант (обновление 2020 г.), Консультант (обновление 2020 г.), SuperNovaReaderMagnifier (Программа экранного увеличения с поддержкой речи для лиц с ограниченными возможностями).

Интернет - ресурсы

Название сайта	Адрес сайта
Справочно-поисковые системы	
Рамблер	http://www.rambler.ru/
Яндекс	http://www.ya.ru/
Информационные агентства	
Интерфакс	http://www.interfax.ru/
РосБизнес Консалтинг	http://www.rbc.ru/
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru/
Словари	
Бизнес-словарь	http://www.businessvoc.ru/
Электронные библиотечные системы	
Издательство «Лань» Электронно-библиотечная система	http://e.lanbook.com/
Периодические издания	
Ежемесячный журнал, посвященный теории и практике эффективного управления компанией, персоналом, ресурсами, финансами, карьерой – Тор-Manager	http://www.top-manager.ru/
Журнал «Риск-менеджмент»	http://www.riskm.ru/
Российский журнал менеджмента	http://www.rjm.ru/
Издательская группа "Дело и сервис"	www.dis.ru/fm
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/
Маркетинг Менеджмент	http://www.mgmt.ru/
Новый менеджмент	http://www.new-management.info
Правовые системы	
Гарант	http://www.garant.ru/
Консультант +	http://www.consultant.ru/
Кодекс	http://www.kodeks.ru/

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (Приложение 3)

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля, задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний и формирования умений представлены в приложении 3.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Ауд. 35а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.),
----------	--

	демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
Ауд. 38а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
Ауд. 57а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (2 шт.), парта 3-х местная со скамейкой (6 шт.), парта 4-х местная со скамейкой (6 шт.), столы ученические (4 шт.), стулья (8 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (проекционный экран LUMIEN (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), моноблок Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
Ауд. 66а	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (16 шт.), стулья (30 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.)

Помещения для самостоятельной работы студентов:

ауд. 23б

- интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.);

- Office 2007 Suites, GIMP, MozillaFirefox, MozillaThinderbird, 7-Zip, Справочная правовая система КонсультантПлюс, Электронный периодический справочник «Система Гарант», LibreOffice, ОС Windows 7.

ауд. 123

- персональный компьютер с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.);

- Office 2007 Suites GIMP MozillaFirefox MozillaThinderbird 7-Zip
Справочная правовая система КонсультантПлюс Электронный
периодический справочник «Система Гарант» LibreOffice ОС Windows

Научно-техническая библиотека, соответствующая действующим
санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники
безопасности.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

[illegible]

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

В соответствии с требованиями ФГОС ВО и рекомендациями ООП ВПО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины разработан «Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством», являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса настоящей дисциплины.

Этот фонд включает:

а) паспорт фонда оценочных средств;

б) фонд текущего контроля:

- комплекты вопросов для устного опроса, перечень примерных тем докладов и критерии оценивания;
- комплект вопросов к опросу (коллоквиуму) и критерии оценивания;
- комплект тестовых заданий и критерии оценивания;
- комплект индивидуальных домашних заданий и критерии оценивания;
- темы эссе и критерии оценивания.

Формы текущего контроля предназначены для оценивания уровня сформированности компетенций на определенных этапах обучения.

в) фонд промежуточной аттестации:

- вопросы к экзамену и критерии оценивания;

Фонд оценочных средств является единым для всех профилей подготовки.

В Фонде оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» представлены оценочные средства сформированности предусмотренных рабочей программой компетенций.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»

Форма контроля	ОК-3	ОК-6	ПК-3	ПК-9
Формы текущего контроля				
Опрос (коллоквиум) контрольная	+	+	+	+
Тестирование в системе MOODLE	+	+	+	+
Выступление на семинаре	+	+	+	+
Индивидуальные домашние задания (проект)	+	+	+	+
Эссе	+	+	+	+
Формы промежуточного контроля				
Экзамен	+	+	+	+

Объекты контроля и объекты оценивания

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе	Анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики	Навыками участия в научных дискуссиях
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию	Основные понятия категории качества с философских, социальных,	Осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию	Основными положениями теории привлекательного

		технических, правовых и экономических позиций	категории качества	о качества
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия	Применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия	Методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества Основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции Законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ	Применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике	Навыками проведения анализа комплексной оценки риска Навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации Умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

Состав фондов оценочных средств по формам контроля:

Форма контроля	Наполнение	ОФ
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ		
Выступление на семинаре	Комплекты вопросов для устного опроса Перечень примерных тем докладов Критерии оценки	6 25
Опрос (коллоквиум, письменная контрольная работа)	Перечень вопросов, выносимых на опрос (коллоквиум) критерии оценки	16
Тестирование письменное	Комплекты тестов критерии оценки	3
Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)	Задания, обязательные для выполнения Дополнительные задания критерии оценки	1 10
Эссе	Комплект примерных тем эссе критерии оценки	1
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ		

Экзамен	Вопросы к экзамену критерии оценки	144
---------	---------------------------------------	-----

Распределение баллов в соответствии с балльно-рейтинговой системой по формам текущего контроля
Для очной формы обучения (на один семестр)

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Выступления на практическом занятии	2	5	10,0
Контрольное тестирование в системе MOODLE	3	5	15,0
Контроль самостоятельной работы - опрос (коллоквиум)	2	5	10,0
Индивидуальные домашние задания (проект)	1	10	10
Итого	-	-	45,0
Дополнительные			
Выступление с рефератом, докладом, сопровождающееся мультимедийной презентацией	1	10	10
Дополнительные индивидуальные домашние задания	2	5	10
Эссе	1	5	5
Итого			25,0

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ,
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ИСПОЛЪЗУЕМЫЕ В ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

1. Формы текущего контроля освоения компетенций

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с Уставом академии, локальными документами академии и является обязательной.

Данная аттестация проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем. Текущий контроль проводится с целью оценки и закрепления полученных знаний и умений, а также обеспечения механизма формирования количества баллов, необходимых студенту для допуска к экзамену. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется с выставлением баллов.

Формы текущего контроля и критерии их оценивания дифференцированы по видам работ - обязательные и дополнительные. К обязательным отнесены формы контроля, предполагающие формирование проходного балла на зачет/экзамен в соответствии с принятой балльно-рейтинговой системой по дисциплине. К дополнительным отнесены формы контроля, предполагающие формирование премиальных баллов студента, а также баллов, необходимых для формирования минимума для допуска к зачету/экзамену в том случае, если они не набраны по обязательным видам работ.

К обязательным формам текущего контроля отнесены:

- выступление на семинаре;
- опрос (коллоквиум);
- тестирование письменное;
- индивидуальные домашние задания.

К дополнительным формам текущего контроля отнесены:

- дополнительные индивидуальные домашние задания;
- эссе
- дополнительное выступление на семинаре.

1.1 Выступление на семинаре

1.1.1. Пояснительная записка

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях, организованных в традиционной форме обучения. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации экономических отношений. Вторая часть является не обязательной и решение о подготовке доклада или проблемного вопроса для обсуждения студентом принимается самостоятельно.

Таким образом, фонд оценочных средств по данной форме контроля включает в себя 2 элемента:

- вопросы для устного опроса и критерии оценки ответов;
- примерные темы докладов и критерии оценки выступления.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества
- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска
- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1.1.2. Вопросы к семинарским занятиям

Вопросы разделены на части, соответствующие количеству семинаров, проводимых в форме устного опроса. Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути финансовых отношений.

Часть 1.

Вопросы на проверку знаний

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

Вопросы на проверку понимания

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2005?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалиметрии и раскройте их сущность
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии
12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF

Часть 2.

Вопросы на проверку знаний

1. Управление качеством: понятие, функции и методы
2. Системный подход к управлению качеством
3. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии
4. Эволюция управления качеством
5. Зарубежные модели управления качеством
6. Национальные концепции управления качеством
7. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
8. Система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000
9. Отраслевые системы менеджмента качества
10. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности
11. Интегрированные системы менеджмента
12. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
13. Международные и национальные премии в области качества
14. Инструменты и технологии управления качеством
15. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
16. Организация и функционирование службы качества на предприятии
17. Организация технического контроля продукции на предприятии
18. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
19. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия

Вопросы на проверку понимания

1. В чем заключается системный подход управления качеством?
2. Что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает?
3. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством
4. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
5. Назовите основные этапы развития менеджмента качества
6. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
7. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах оно основывается?
8. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?
9. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
10. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби
11. Раскройте содержание основных отечественных концепций управления качеством
12. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
13. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
14. Назовите внутренние и внешние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000?
15. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании

системы экологического менеджмента на предприятии

16. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
17. Поясните основное назначение стандартов OHSAS 18001, SA 8000, ИСО 26000
18. Обоснуйте основные преимущества интегрированных систем менеджмента
19. Раскройте основные принципы TQM
20. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
21. Какие критерии оценки используются в Европейской премии качества?
22. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
23. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества
24. Раскройте основное содержание премии правительства РФ в области качества
25. Приведите примеры Российский премий в области качества
26. Назовите семь инструментов управления качеством
27. Раскройте основные этапы проведения FMEA – анализа
28. В чем заключается цель и каковы основные составляющие технологии CALS – технологий?
29. Назовите основные статистические методы контроля качества
30. Раскройте роль причинно – следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством
31. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
32. Что такое функционально – стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?
33. Какова цель концепции BSC?
34. Назовите основные модели Post BSC и раскройте их содержание
35. В чем заключается сущность сигмы «20 ключей»?
36. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000
37. Какие виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000?
38. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
39. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
40. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание
41. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание
42. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
43. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством
44. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки

Часть 3.

Вопросы на проверку знаний

1. Законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества
2. Защита прав потребителей
3. Понятие и принципы технического регулирования
4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
5. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
6. Национальная система стандартизации Российской Федерации

7. Международная и региональная стандартизация
8. Подтверждение соответствия целей и принципов
9. Формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная)
10. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
11. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
12. Сертификация на международном и региональном уровнях
13. Понятие метрологии
14. Виды и средства измерений
15. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
16. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
17. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
18. Оценка стоимости торговых марок
19. Понятие штрихового кодирования
20. Системы штрихового кодирования
21. Виды маркировки товаров

Вопросы на проверку понимания

1. Какие основные законы определяют законодательно – правовое обеспечение качества в РФ?
2. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
3. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
4. Какие основные законы, законодательно – правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
5. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
6. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
7. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в РФ?
8. Что такое техническое регулирование и на каких принципах оно основано?
9. Что понимается под техническим регламентом?
10. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
11. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
12. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в РФ?
13. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
14. Раскройте основные принципы и функции стандартизации
15. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
16. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов РФ?
17. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики
18. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции
19. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
20. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в РФ и раскройте их содержание
21. Назовите основные функции органа по сертификации

22. Какие схемы используются в процессе сертификации?
23. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия
24. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
25. На каких принципах основывается и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?
26. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия?
27. Каковы цели и задачи метрологии?
28. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
29. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
30. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
31. Какие органы включает Государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в РФ?
32. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
33. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?
34. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
35. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
36. Назовите основные функции товарного знака
37. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия
38. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание
39. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
40. Назовите основные системы штрихового кодирования
41. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
42. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
43. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание

1.1.3. Примерные темы докладов

Выступление с докладом на семинаре является дополнительным видом работ для формирования повышенного уровня освоения компетенций и предполагает самостоятельный подбор студентом темы для доклада по согласованию с преподавателем, либо выбор из предложенных тем. Выступление с докладом может осуществляться с применением или без применения презентаций. Регламент выступления – 5-7 минут.

Темы докладов

1. Категории качества в трудах Аристотеля «Метафизика»
2. Категории качества с точки зрения философии
3. Категории качества с точки зрения социальных взглядов
4. Категории качества с инженерной и технической позиции
5. Категории качества с точки зрения права
6. Категории качества с экономической точки зрения
7. Предметная форма конкуренции
8. Функциональная форма конкуренции
9. Ценовая конкуренция
10. Неценовая конкуренция
11. Прицельное качество
12. Конкурентоспособность предложения товара

13. Факторы конкурентоспособности предприятия
14. Конкурентоспособность отрасли
15. Конкурентоспособность региона
16. Национальная и международная конкурентоспособность страны
17. Виды квалиметрии
18. Методы определения численных значений определения качества продукции
19. Циклограмма (паутина качества) уровня качества изделий
20. Бенчмаркинг
21. Оценка конкурентоспособности стран экспертами Всемирного экономического форума (World Economic Forum – WEF)
22. Глобальный индекс конкурентоспособности GCI
23. Организационные (административные) методы управления качеством на предприятии
24. Социально - психологические методы управления качеством на предприятии
25. Техничко - технологические методы управления качеством на предприятии
26. Экономические методы управления качеством на предприятии
27. Специальные подсистемы управления качеством
28. Обеспечивающие подсистемы управления качеством
29. Этапы развития менеджмента качества
30. Интегрированные системы менеджмента качества
31. Национальные концепции управления качеством
32. Система безопасного изготовления продукции БИП
33. Система безопасного дефектного труда (СБТ)
34. Европейская организация по качеству EOQ
35. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе
36. Система экологического менеджмента
37. Отраслевые стандарты менеджмента качества
38. Система социального и этического менеджмента
39. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
40. Национальные премии в области качества
41. Метод диаграммы Ганта
42. Технология развертывания функции качества (QFD)
43. FMEA – анализ
44. Управление отношениями с потребителями (CRM)
45. Концепция «Шесть сигм»
46. Документирование системы менеджмента качества на предприятии
47. Методический аудит
48. Оценка результативности и эффективности СМК на основе BSC

1.1.4. Критерии оценивания

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно - рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0
Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный	0,2

вопрос.	
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

1.2. Опрос (коллоквиум)

1.2.1. Пояснительная записка

Опрос (коллоквиум) по дисциплине «Управление качеством» используется в качестве формы контроля для проведения контрольной точки. Коллоквиум предполагает проведение «мини-экзамена» по результатам изучения раздела дисциплины.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества

- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции
- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска
- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1.2.2. Перечень вопросов, выносимых на опрос

Опрос 1

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

Опрос 2

1. Управление качеством: понятие, функции и методы
2. Системный подход к управлению качеством
3. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии
4. Эволюция управления качеством
5. Зарубежные модели управления качеством
6. Национальные концепции управления качеством
7. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
8. Система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000
9. Отраслевые системы менеджмента качества
10. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности
11. Интегрированные системы менеджмента
12. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
13. Международные и национальные премии в области качества
14. Инструменты и технологии управления качеством
15. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
16. Организация и функционирование службы качества на предприятии
17. Организация технического контроля продукции на предприятии
18. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
19. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия

Опрос 3

1. Законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества
2. Защита прав потребителей

3. Понятие и принципы технического регулирования
4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
5. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
6. Национальная система стандартизации Российской Федерации
7. Международная и региональная стандартизация
8. Подтверждение соответствия целей и принципов
9. Формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная)
10. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
11. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
12. Сертификация на международном и региональном уровнях
13. Понятие метрологии
14. Виды и средства измерений
15. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
16. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
17. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
18. Оценка стоимости торговых марок
19. Понятие штрихового кодирования
20. Системы штрихового кодирования
21. Виды маркировки товаров

1.2.3. Критерии оценивания

Результаты проведения контрольной точки отражаются в промежуточной ведомости. Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к зачету/экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

1.3. Тестирование письменное

1.3.1. Пояснительная записка

Тестирование как форма письменного контроля позволяет дать оценку знаниям и навыкам студентов в условиях отсутствия помощи со стороны преподавателя. Тестирование предполагает использование различных видов тестов: закрытый тест (множественный выбор), открытый тест (краткий ответ), тест на выбор верно/неверно, тест на соответствие. Использование различных видов тестов позволяет оценить уровень владения студентами теоретическим материалом, а также умение делать логические

выводы.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества

- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска

- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации

- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1.3.2. База тестов

Оценка освоения компетенций с помощью тестов используется в учебном процессе по дисциплине «Управление качеством» как контрольный срез знаний два раза в первом учебном семестре и два раза во втором. Тестирование, как правило, проводится в электронной форме.

База тестов (примерная)

1. Управление качеством является одной из ключевых функций:

А) корпоративного и проектного менеджмента

Б) производственного менеджмента

В) финансового менеджмента

Г) инвестиционного менеджмента

2. Всеобщее управление качеством предполагает, что в создании качественного продукта участвуют:

А) менеджеры по качеству

- Б) менеджеры по надежности
- В) руководитель организации
- Г) все сотрудники организации

3. Стандартизация – это:

- А) деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- Б) деятельность по подтверждению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- В) деятельность по установлению соответствия продукции определенным требованиям;
- Г) деятельность по установлению и подтверждению основных требований, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);

4. Квалиметрия – это:

- А) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества ;
- Б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы эстетической оценки качества;
- В) отрасль науки, изучающая и реализующая методы механической оценки качества;
- Г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы оценки качества

5. Петля качества - это:

- А) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров в процессе эксплуатации;
- Б) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапе производства;
- В) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах продажи распределения;
- Г) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах производства и эксплуатации

6. В состав руководства по качеству входят:

- А) общие положения;
- Б) заявления персонала;
- В) характеристики предприятия;
- Г) заявление руководства

7. Концепция качества является (возможны несколько вариантов ответов):

- А) соответствие стандарту;
- Б) соответствие применению;
- В) соответствие стоимости;
- Г) соответствие эталону
- Д) все перечисленное.

8. Сущность Японского подхода к управлению качеством состоит в следующем (возможны несколько вариантов ответов) :

- А) узнать уровень жизни потребителей;
- Б) узнать, что не будут покупать потребители;
- В) определить затраты, необходимые для достижения качества;
- Г) предупредить возможные расходы.
- Д) предусмотреть корреляционное воздействие

9. Среди Японских моделей управления качеством наиболее известны:

- А) кружки качества;
- Б) программа «пяти нулей»;
- В) система «just-in-time»;
- Г) система КАБАН

Д) все вышеперечисленное

10. Основными целями и задачами EFQM являются:

- А) удовлетворение потребностей государства;
- Б) удовлетворение интересов персонала;
- В) влияние на общество;
- Г) удовлетворение работой и качеством самого фонда.

11. В СССР существовали следующие концепции повышения качества:

- А) концепция ДИП (дефектного изготовления продукции);
- Б) концепция КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
- В) концепция ГОСТ;
- Г) концепция КСУКП (комплексная система управления качеством продукции).

12. Надежность - это:

- А) показатель работоспособности изделий;
- Б) качество простирающееся во времени;
- В) критерий, простирающийся в пространстве;
- Г) коэффициент безотказности изделия.

13. Теория надежности:

А) устанавливает закономерности возникновения отказов устройств и методы их прогнозирования;

Б) ищет способы повышения надежности изделий при конструировании и последующем изготовлении;

В) разрабатывает специальные формы расчета уровней устройств по известным качествам составляющих их частей;

Г) является наукой комплексной, относящейся в первую очередь к компетенции инженера, физика, химика и экономиста.

14. Отказ - это:

- А) полная или частичная утрата работником работоспособности;
- Б) полная или частичная утрата устройством работоспособности ;
- В) только полная утрата устройством работоспособности;
- Г) полная или частичная утрата изделием работоспособности.

15. Гарантийный срок службы товара:

А) как правило, меньше его действительного срока службы, который характеризуется долговечностью товара;

Б) обычно больше его действительного срока службы, который характеризуется недолговечностью товара производственного менеджмента;

В) меньше его действительного срока эксплуатации, который характеризуется долговечностью товара;

Г) как правило, больше его действительного срока службы, который характеризуется надежностью товара.

16. Верно утверждение:

А) вероятность безотказной работы одного и более изделий пропорционально сроку их полезного использования;

Б) вероятность безотказной работы нескольких изделий не одинакова в разные моменты его эксплуатации;

В) вероятность безотказной работы одного и того же изделия одинакова в разные моменты его эксплуатации;

Г) вероятность безотказной работы одного и того же изделия не одинакова в разные моменты его эксплуатации.

17. Долговечность характеризует:

- А) сохранение товаром своих первоначальных (производственных) характеристик;
- Б) работоспособность товара;

В) срок полезного использования товара;

Г) реальный срок службы товара.

18. Самую высокую надежность присваивают:

А) основным узлам;

Б) основному оборудованию;

В) отдельным изделиям;

Г) основным соединениям.

19. Одной из ключевых концепций ведения бизнеса в настоящее время является:

А) отслеживание качества продукции;

Б) ориентация на производство;

В) мониторинг конкуренции;

Г) ориентация на потребителя.

20. Customersatisfaction – подход, согласно которому удовлетворенность потребителя зависит:

А) от соотношения цены и качества;

Б) от качества продукции;

В) от ценности и стоимости;

Г) от всего вышеперечисленного.

Оценка освоения компетенций с помощью тестов используется в учебном процессе по дисциплине «Менеджмент качества» как контрольный срез знаний два раза в первом учебном семестре и два раза во втором. Тестирование, как правило, проводится в электронной форме.

1.3.3. Критерии оценивания

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 5 баллов. За семестр по результатам трех этапов тестирования студент может набрать до 15 баллов.

1.4. Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)

1.4.1. Пояснительная записка

Индивидуальные домашние задания являются важным этапом в формировании компетенций обучающегося. Выполнение таких заданий требует не только теоретической подготовки, но и самостоятельного научного поиска. Выполнение заданий и их проверка позволяют сформировать и оценить уровень освоения всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Индивидуальное домашнее (расчетное) задание предполагает поиск и обработку статистического, теоретического и практического материала по заданной теме.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества

- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска

- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации

- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1.4.2. Перечень индивидуальных домашних заданий

Индивидуальные домашние задания разделены на 2 части – обязательные для выполнения, являющиеся этапом формирования допуска студента к зачету/экзамену; и дополнительные задания, выполняемые студентом в целях формирования повышенного уровня освоения компетенций, а также в том случае, если в течение семестра студент не смог набрать количество баллов, необходимое для допуска. Учебным графиком дисциплины предусмотрено выполнение 2 обязательных домашних заданий в первом семестре и 2 – во втором.

Задания, обязательные для выполнения

Задание 1

На примере условной организации разработайте с учетом основных требований стандартов ISO серии 9000

- 1) положение о системе менеджмента качества организации;

- 2) положения о структурных подразделениях компании;

- 3) должностные регламенты (инструкции) руководителей ключевых структурных подразделений

Задание 2

Составьте и опишите весь комплекс и последовательность работ по проведению сертификации условной (известной вам) продукции (продуктов питания, услуг, медицинских препаратов и пр.)

Задание 3

Постройте диаграммы рассеивания затрат на качество, создание или поддержание какого – либо свойства конкретной (известной вам) продукции

Задание 4

Проведите проектный анализ какого – либо свойства конкретной (известной вам) продукции и продемонстрируйте навыки управления затратами на качество в процессе этого анализа

Задание 5

Примеряя комплексный метод оценки конкурентоспособности продукции

произведите данную оценку по следующим данным:

1) g_i – единичный показатель конкурентоспособности по i – тому техническому параметру: 4; 6; 8; 3; 4; 6; 9; 5;

2) a_i – весомость i – того параметра в общем наборе технических параметров, характеризующих потребность, - колеблется в диапазоне от 0 до 1, на практике не превышает 0,5.

3) n – число параметров, участвующих в оценке. Следует иметь в виду, что количество единичных показателей конкурентоспособности по i – му техническому параметру может быть меньшим, так и большим

Задание 6

Определите значения относительных единичных показателей качества продукции

Задание 7

Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF.

Дополнительные задания

Задание 1

Даны следующие данные по

№ п/п	Показатель	Предыдущий год	Отчетный год
1	Себестоимость окончательного брака	20000	24000
2	Расход по исправлению брака	10000	7500
3	Абсолютный размер брака	?	?
4	Стоимость брака по цене использования	6000	6500
5	Суммы удержанные с лиц – виновников брака	-	1500
6	Суммы, взысканные с поставщиков	-	8000
7	Абсолютный размер потерь от брака	?	?
8	Валовая (товарная) продукция по производственной себестоимости	400000	420000
9	Относительный размер брака	?	?
10	Относительный размер потерь от брака	?	?

Рассчитайте недостающие данные в таблице.

Дайте подробный ответ о том, что послужило основной причиной брака

Задание 2

Проведите оценку уровня качества продукции на основе исходных данных

Показатель	Базовая модель	Оцениваемая модель
Номинальная мощность двигателя, кВт	236	245
Скорость движения при номинальном тяговом условии, м/с (неизменный параметр)	0,45	0,5
Ресурс до первого капремонта, ч	6000	10000
Удельный расход топлива, г/кВт*ч	268	258
Удельная суммарная оперативная трудоемкость технического обслуживания, чел.-ч	0,18	0,067

Задание 3

Решите задачу по одному из изученных инструментов контроля качества

Материал	Цена	Количество
a	0,5	20
b	4	25
c	50	5

d	3,5	2
e	11	5
f	5	100
g	8	0,25
h	1	5
i	2	0,5
j	10	7

На основании данных о среднем запаса материалов на складе и цене этих материалов проведите ABC – анализ и постройте карту Парето

1.4.3. Критерий оценивания основного задания

Критерии оценивания устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания. Общий максимальный результат за обязательные виды работ – 3 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3 баллов. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	3
Использование наиболее актуальных данных	3
Обоснованность и доказательность выводов в работе	3
Оригинальность, отсутствие заимствований	3
Правильность расчетов	3
<i>Итого</i>	<i>15</i>

1.4.4. Критерии оценивания дополнительного задания

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 1 балл. Общий максимальный результат за обязательные виды работ – 5 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 5 баллов. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	1
Использование наиболее актуальных данных (последней редакции закона, последних доступных статистических данных и т.п.)	1
Обоснованность и доказательность выводов в работе	1
Оригинальность, отсутствие заимствований	1
Правильность расчетов/ соответствие нормам законодательства	1
<i>Итого</i>	<i>5</i>

1.5. Эссе

1.5.1. Пояснительная записка

Эссе как форма оценочного средства помогает оценить уровень творческих и аналитических способностей студента. Кроме того, выполнение эссе предполагает высказывание личной точки зрения автора, не претендующей на однозначное решение поставленной проблемы.

Объектом данной формы контроля выступает компетенция: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества

- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска
- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

Примерные темы эссе

1. Подделка японскими фабрикантами русских товаров
2. Классическая фальсификация: полная или частичная (использование органолептического метода при идентификации апельсинового сока в РФ)
3. Использование измерительного или органолептического метода при оценке (проанализируйте выводы ГУП г. Москвы «Московское качество» по итогам мониторинга рынка импортных вин 16 крупнейших сетевых магазинов столицы)
4. Использование экспертного метода в оценке качества сервисных услуг современной гостиничной индустрии (на примере гостиничного бизнеса Москвы)
5. Точки зрения и причины популярности бенчмаркинга
6. Рейтинг РФ в глобальном индексе конкурентоспособности GCI
7. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности РФ используя методику WEF
8. Охарактеризуйте позицию по проблемам качества и экологии Генерального директора «ИКЕЯ России» Леннарта Дальгрена
9. Охарактеризуйте существовавший в СССР стандарт экологического качества ГОСТ 17.0.0.01 – 76
10. Охарактеризуйте Федеральный фонд стандартов
11. Выгоды от участия в международной стандартизации

12. Особенности регистрации товарных знаков за рубежом

1.5.2. Критерии оценивания

Оценивается эссе максимум в 5 баллов, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету /экзамену. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	0,3
Логичность и последовательность изложения	0,8
Наличие собственной точки зрения	2
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	1
Использование в эссе профессиональной, упрощенной терминологии	0,9
<i>Итого</i>	<i>5</i>

2. Формы промежуточного контроля

Промежуточная аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Промежуточная аттестация направлена на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Управление качеством».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» включает экзамен

2.1. Экзамен

2.1.1. Пояснительная записка

Экзамен как форма контроля проводится в конце третьего учебного семестра и предполагает оценку освоения знаний и умений, полученных в ходе учебного процесса. Для допуска к зачету студент должен пройти текущую аттестацию, предполагающую набор от 51 до 70 баллов, а также получение премиальных баллов за выполнение дополнительных видов работ. Метод контроля, используемый на экзамене – устный/ письменный.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-3, ОК-6, ПК-3, ПК - 9.

Объектами оценивания являются:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества
- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции
- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска
- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

2.1.2. Вопросы к экзамену

Экзаменационный билет включает 3 вопроса, один из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а другие два – оценить уровень понимания студентом сути явления и способности высказывать суждения, рекомендации по заданной проблеме. Поэтому вопросы к экзамену разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний
- вопросы для оценки понимания/умения

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Понятие категории качества
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности
3. Квалиметрия (понятие, виды, объекты)
4. Показатели качества и их классификация
5. Методы и средства квалиметрии
6. Оценка конкурентоспособности продукции
7. Оценка конкурентоспособности предприятия
8. Оценка конкурентоспособности страны
1. Управление качеством: понятие, функции и методы
2. Системный подход к управлению качеством
3. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии
4. Эволюция управления качеством
5. Зарубежные модели управления качеством
6. Национальные концепции управления качеством
7. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
8. Система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000
9. Отраслевые системы менеджмента качества
10. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности
11. Интегрированные системы менеджмента
12. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
13. Международные и национальные премии в области качества
14. Инструменты и технологии управления качеством
15. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
16. Организация и функционирование службы качества на предприятии

17. Организация технического контроля продукции на предприятии
18. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
19. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия
22. Законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества
23. Защита прав потребителей
24. Понятие и принципы технического регулирования
25. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
26. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
27. Национальная система стандартизации Российской Федерации
28. Международная и региональная стандартизация
29. Подтверждение соответствия целей и принципов
30. Формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная)
31. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
32. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
33. Сертификация на международном и региональном уровнях
34. Понятие метрологии
35. Виды и средства измерений
36. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
37. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
38. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
39. Оценка стоимости торговых марок
40. Понятие штрихового кодирования
41. Системы штрихового кодирования
42. Виды маркировки товаров

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2005?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалитметрии и раскройте их сущность
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалитметрии? Приведите примеры применения методов квалитметрии

12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF
16. В чем заключается системный подход управления качеством?
17. Что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает?
18. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством
19. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
20. Назовите основные этапы развития менеджмента качества
21. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
22. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах оно основывается?
23. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?
24. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
25. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби
26. Раскройте содержание основных отечественных концепций управления качеством
27. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
28. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
29. Назовите внутренние и внешние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000?
30. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии
31. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
32. Поясните основное назначение стандартов OHSAS 18001, SA 8000, ИСО 26000
33. Обоснуйте основные преимущества интегрированных систем менеджмента
34. Раскройте основные принципы TQM
35. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
36. Какие критерии оценки используются в Европейской премии качества?
37. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
38. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества
39. Раскройте основное содержание премии правительства РФ в области качества
40. Приведите примеры Российский премий в области качества
41. Назовите семь инструментов управления качеством
42. Раскройте основные этапы проведения FMEA – анализа
43. В чем заключается цель и каковы основные составляющие технологии CALS – технологий?
44. Назовите основные статистические методы контроля качества
45. Раскройте роль причинно – следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством
46. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
47. Что такое функционально – стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?

48. Какова цель концепции BSC?
49. Назовите основные модели Post BSC и раскройте их содержание
50. В чем заключается сущность сигмы «20 ключей»?
51. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000
52. Какие виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000?
53. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
54. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
55. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание
56. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание
57. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
58. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством
59. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки
60. Какие основные законы определяют законодательно – правовое обеспечение качества в РФ?
61. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
62. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
63. Какие основные законы, законодательно – правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
64. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
65. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
66. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в РФ?
67. Что такое техническое регулирование и на каких принципах оно основано?
68. Что понимается под техническим регламентом?
69. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
70. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
71. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в РФ?
72. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
73. Раскройте основные принципы и функции стандартизации
74. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
75. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов РФ?
76. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики
77. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции
78. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
79. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в РФ и раскройте их содержание

80. Назовите основные функции органа по сертификации
81. Какие схемы используются в процессе сертификации?
82. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия
83. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
84. На каких принципах основывается и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?
85. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия?
86. Каковы цели и задачи метрологии?
87. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
88. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
89. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
90. Какие органы включает Государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в РФ?
91. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
92. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?
93. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
94. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
95. Назовите основные функции товарного знака
96. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия
97. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание
98. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
99. Назовите основные системы штрихового кодирования
100. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
101. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
102. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание

2.1.3. Критерии оценивания

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено до 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета. Вопрос теоретического курса оцениваются в 14 баллов максимум. Каждый вопрос на понимание/умение – максимум в 8 баллов.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 70 баллов, поскольку суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

Методические указания по подготовке и проведению интерактивных занятий

Интерактивное занятие предполагает как индивидуальную подготовительную работу студента, так и коллективную работу на практическом занятии или семинаре. Содержание интерактивных занятий по основным разделам дисциплины устанавливается в рабочей программе.

Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Задачами интерактивных форм обучения являются:

- пробуждение у обучающихся интереса;
- эффективное усвоение учебного материала;
- самостоятельный поиск учащимися путей и вариантов решения поставленной учебной задачи (выбор одного из предложенных вариантов или нахождение собственного варианта и обоснование решения);
- установление взаимодействия между студентами, обучение работать в команде, проявлять терпимость к любой точке зрения, уважать право каждого на свободу слова, уважать его достоинства;
- формирование у обучающихся мнения и отношения;
- формирование жизненных и профессиональных навыков;
- выход на уровень осознанной компетентности студента.

Проведение интерактивных занятий направлено на освоение всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Управление качеством». В рамках осваиваемых компетенций студенты приобретают следующие знания, умения и навыки:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества
- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска
- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации
- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1. Учебный план проведения интерактивных занятий

Учебным планом дисциплины для студентов очного отделения предусмотрено 12 (4 лекционных, 8 практических) часов интерактивных занятий в четвертом учебном семестре.

Тема	Вид занятия	Кол-во часов
Раздел I. Тема 2. Оценка конкурентоспособности	Практическое занятие: Кейс-метод	2
Раздел II. Тема 5. Исторические аспекты управления качеством	Практическое занятие: Деловая игра	2
Раздел II. Тема 7. Международные и национальные премии в области качества	Практическое занятие: Дискуссия	2
Раздел II. Тема 8. Инструменты и технологии управления качеством	Практическое занятие: Кейс-метод	2
Раздел II. Тема 10. Экономическое управление качеством	Лекционное занятие: с применением средств мультимедиа	2
Раздел III. Тема 11. Государственное регулирование качества и безопасности продукции	Лекционное занятие: с применением средств мультимедиа	2
Итого		12

Учебным планом дисциплины для студентов заочного отделения предусмотрено 2 лекционных часа и 4 практических часа интерактивных занятий в седьмом учебном семестре.

Тема	Вид занятия	Кол-во часов
Раздел I. Тема 2. Оценка конкурентоспособности	Практическое занятие: Кейс-метод	2
Раздел II. Тема 5. Исторические аспекты управления качеством	Практическое занятие: Деловая игра	---
Раздел II. Тема 7. Международные и национальные премии в области качества	Практическое занятие: Дискуссия	---
Раздел II. Тема 8. Инструменты и технологии управления качеством	Практическое занятие: Кейс-метод	2
Раздел II. Тема 10. Экономическое управление качеством	Лекционное занятие: с применением средств мультимедиа	2
Раздел III. Тема 11. Государственное регулирование качества и безопасности продукции	Лекционное занятие: с применением средств	---

	мульти – медиа	
Итого		6

2. Порядок организации интерактивных занятий по дисциплине

Интерактивный («Inter» - это взаимный, «act» - действовать) – означает взаимодействовать, находиться в режиме беседы, диалога с кем-либо. Другими словами, в отличие от активных методов, интерактивные ориентированы на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование активности студентов в процессе обучения. Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. Она подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели.

Цель состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент или слушатель чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения, даёт знания и навыки, а также создать базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится.

Другими словами, интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие между студентом и преподавателем, между самими студентами.

Интерактивное обучение позволяет решать одновременно несколько задач, главной из которых является развитие коммуникативных умений и навыков. Данное обучение помогает установлению эмоциональных контактов между учащимися, обеспечивает воспитательную задачу, поскольку приучает работать в команде, прислушиваться к мнению своих товарищей, обеспечивает высокую мотивацию, прочность знаний, творчество и фантазию, коммуникабельность, активную жизненную позицию, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность. Использование интерактивных форм в процессе обучения, как показывает практика, снимает нервную нагрузку обучающихся, даёт возможность менять формы их деятельности, переключать внимание на узловые вопросы темы занятий.

В учебной дисциплине «Управление качеством» используются четыре вида интерактивных занятий: лекция - визуализация; деловая игра; дискуссия, кейс – метод.

Лекция-визуализация представляет собой устную информацию, преобразованную в визуальную форму. Видеоряд, будучи воспринятым и осознанным, сможет служить опорой адекватных мыслей и практических действий. Преподаватель должен выполнить такие демонстрационные материалы, такие формы наглядности, которые не только дополняют словесную информацию, но и сами выступают носителями содержательной информации.

Подготовка такой лекции состоит в реконструировании, перекодировании содержания лекции или её части в визуальную форму для предъявления слушателям через ТСО или вручную (рисунки, схемы, чертежи, планшеты, плёнки, слайды, компьютерные презентации и т. д.).

Чтение такой лекции заключается в сводном, развёрнутом комментировании подготовленных визуальных материалов, которые должны:

- обеспечить систематизацию имеющихся знаний;
- обеспечить усвоение новой информации;
- обеспечить создание и разрешение проблемных ситуаций;
- демонстрировать разные способы визуализации.

В зависимости от учебного материала используются различные формы наглядности:

- натуральные (минералы, реактивы, детали машин);
- изобразительные (слайды, рисунки, фото, компьютерные презентации);
- символические (схемы, таблицы).

В визуализированной лекции важны: определённая визуальная логика и ритм подачи материала, его дозировка, мастерство и стиль общения преподавателя с аудиторией.

Необходимо учитывать:

- уровень подготовленности и образованности аудитории;
- темп восприятия предъявляемых материалов;
- профессиональную направленность;
- особенности конкретной темы;
- назначение наглядных материалов: иллюстративная задача, компактное представление изучаемых материалов; дополнительная информация;
- количество представляемой информации;
- техническую оснащённость учебного помещения и др.

Элементы такой лекции возможны для любого предмета.

Метод case-study – метод активного проблемно - ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Цель метода case-study – совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию – case, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы.

Основная функция метода case-study – учить студентов решать сложные неструктурированные проблемы, которые не возможно решить аналитическим способом.

Кейс активизирует студентов, развивает аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.

Задачи, решаемые в процессе реализации метода case-study:

1. Осуществление проблемного структурирования, предполагающего выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ).
2. Определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).
3. Установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ).
4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).
5. Построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксиологический анализ).
6. Подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).
7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ).
8. Разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

Исходя из методов анализа кейсов и общей характеристики задач, решаемых в процессе реализации метода case-study, можно сформулировать основные рекомендации по их решению.

Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

Анализ кейсов может быть как специализированным, так и всесторонним. Специализированный анализ должен быть сосредоточен на конкретном вопросе или проблеме. Всесторонний (подробный) анализ подразумевает глубокое погружение в ключевые вопросы кейса.

Деловая игра — средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности. Существует много названий и разновидностей деловых игр, которые могут отличаться методикой проведения и поставленными целями: дидактические и управленческие игры, ролевые игры, проблемно-ориентированные, организационно-деятельностные игры и др.

Деловая игра позволяет найти решение сложных проблем путем применения специальных правил обсуждения, стимулирования творческой активности участников как с помощью специальных методов работы (например, методом «мозгового штурма»), так и с помощью модеративной работы психологов-игротехников, обеспечивающих продуктивное общение.

Проблемно-ориентированная деловая игра проводится обычно не более 3-х дней. Она позволяет сгенерировать решение множества проблем и наметить пути их решения, запустить механизм реализации стратегических целей. Деловая игра особенно эффективна при компетентностно-ориентированном образовательном процессе.

Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем:

- процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов. Это достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений.

- метод деловых игр представляет собой не что иное, как специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст. То, что в традиционных методах обучения «отдается на откуп» каждому учащемуся без учета его готовности и способности осуществить требуемое преобразование, в деловой игре приобретает статус метода. Происходит не механическое накопление информации, а деятельностное распределение какой-то сферы человеческой реальности.

Условия проведения деловых игр:

- проигрывать реальные события;
- приводимые факты должны быть интересными, «живыми»;
- ситуации должны быть проблемными;
- обеспечение соответствия выбранной игровой методики учебным целям и уровню подготовленности участников;
- проверка пригодности аудитории для занятия;
- использование адекватных характеру игры способов фиксации ее процесса поведения игроков;
- определение способов анализа игрового процесса, оценка действий игроков с

помощью системы критериев;

- оптимизация требований к участникам;
- структурирование игры во времени, обеспечение примерного соблюдения ее временного регламента, продолжительности пауз, завершении этапов и всего процесса игры;

- формирование игровой группы;
- руководство игрой, контроль за ее процессом;
- подведение итогов и оценка результатов.

Пример правил деловой игры:

- работа по изучению, анализу и обсуждению заданий в командах осуществляется в соответствии с предложенной схемой сотрудничества.

- выступление должно содержать анализ и обобщение. Ответы на предложенные вопросы должны быть аргументированными и отражать практическую значимость рассматриваемой проблемы.

- после выступления любым участником могут быть заданы вопросы на уточнение или развитие проблемы. Вопросы должны быть краткими и четкими.

- ответы на вопросы должны быть строго по существу, обоснованными и лаконичными.

- при необходимости развития и уточнения проблемы любым участником игры могут быть внесены предложения и дополнения. Они должны быть корректны и доброжелательны.

Пример прав и обязанностей участников:

1) Преподаватель:

- инструктирует участников деловой игры по методике ее проведения;
- организует формирование команд, экспертов;
- руководит ходом деловой игры в соответствии с дидактическими целями и правилами деловой игры;

- вносит в учебную деятельность оперативные изменения, задает вопросы, возражает и при необходимости комментирует содержание выступлений;

- вникает в работу экспертов, участвует в подведении итогов. Способствует научному обобщению результатов;

- организует подведение итогов.

2) Экспертная группа:

- оценивает деятельность участников деловой игры в соответствии с разработанными критериями;

- дорабатывает в ходе деловой игры заранее подготовленные критерии оценки деятельности команд;

- готовит заключение по оценке деятельности команд, обсуждают его с преподавателем;

- выступает с результатами оценки деятельности команд;

- распределяет по согласованию с преподавателем места между командами.

3) Участники игры:

- выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах;

- доброжелательно выслушивают мнения;

- готовят вопросы, дополнения;

- строго соблюдают регламент;

- активно участвуют в выступлении.

3. Содержание и информационное обеспечение интерактивных занятий

Раздел I. Качество и конкурентоспособность

Тема 3. Оценка конкурентоспособности (разбор кейсов)

Кейс 1. В соответствии с методикой оценки конкурентоспособности Всемирного экономического форума (*World Economic Forum. WEF*) в 2014г. было проведено исследование конкурентоспособности 144 стран.

Для России по 12 факторам в 2014 г. были определены следующие места.

Фактор 1. Институты - 97-е место.

Фактор 2. Инфраструктура - 39-с место.

Фактор 3. Макроэкономическая стабильность - 31-е место.

Фактор 4. Здоровье и начальное образование - 56-е место.

Фактор 5. Среднее, высшее и специальное/ профессиональное образование - 39-е место.

Фактор 6. Эффективность товарных рынков - 99-е место.

Фактор 7. Эффективность рынка труда - 45-е место.

Фактор 8. Совершенство финансовых рынков - 110-е место.

Фактор 9. Технологическая готовность - 59-е место.

Фактор 10. Размер рынка - 7-е место.

Фактор 11. Совершенство бизнеса - 86-е место.

Фактор 12. Инновации - 65-е место.

Индекс глобальной конкурентоспособности, рассчитываемый по методике *WEF*, является основным показателем.

Российская Федерация в соответствии с индексом глобальной конкурентоспособности 2014 г. заняла 53-е место в рейтинге (рис. 1), поднявшись по сравнению с 2013 г. на 11 пунктов (64-е место).

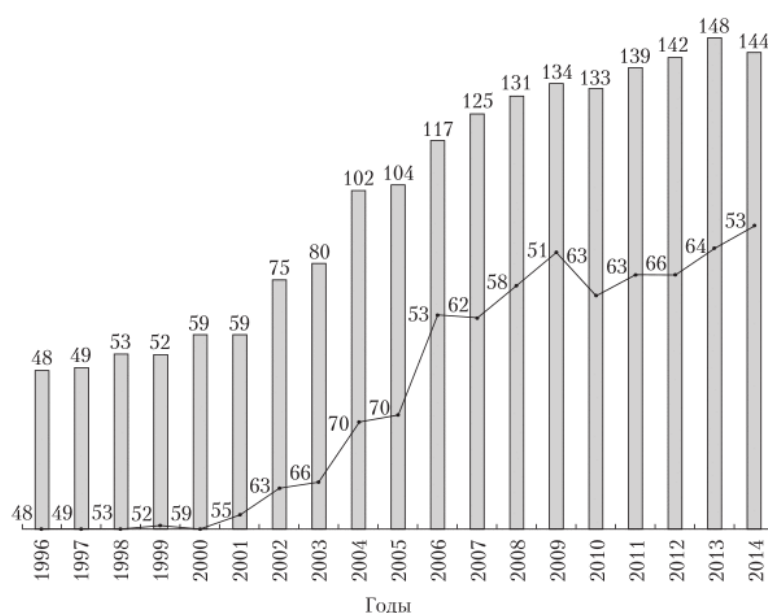


Рисунок 1 - Динамика рейтинга конкурентоспособности России по отчетам *WEF*

В соответствии с динамикой WEF индекс глобальной конкурентоспособности стран распадается на три субиндекса (рис.2)

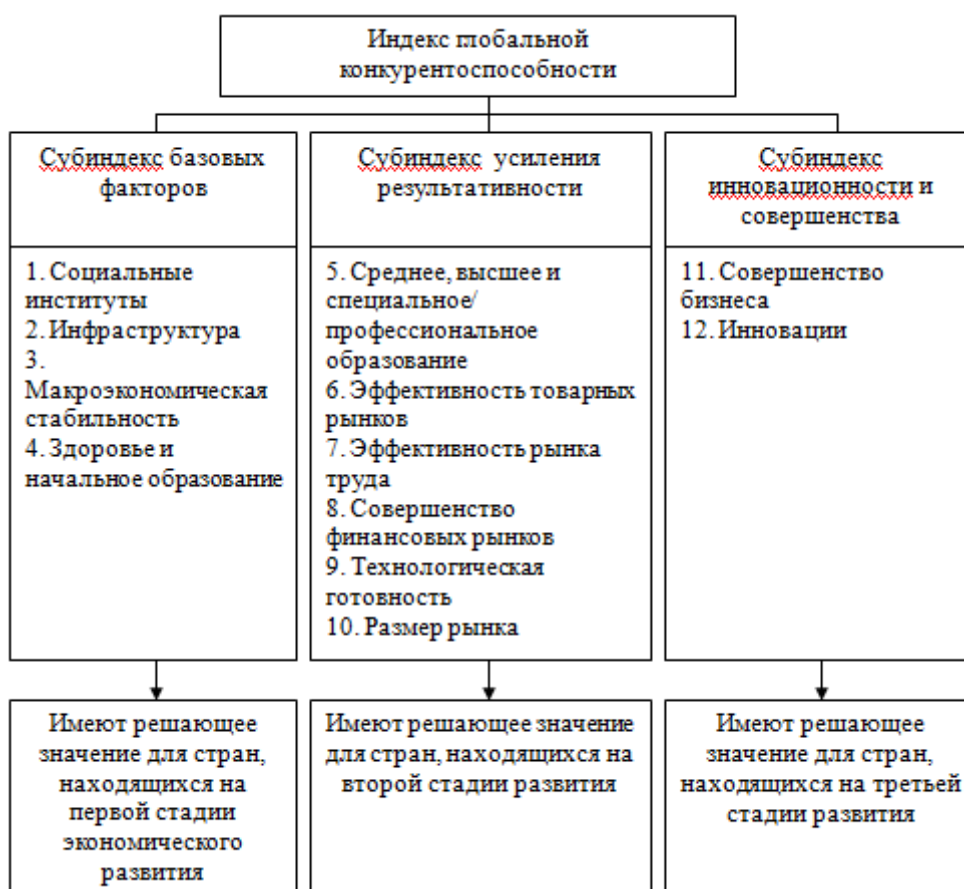


Рисунок 2 - Структура индекса глобальной конкурентоспособности

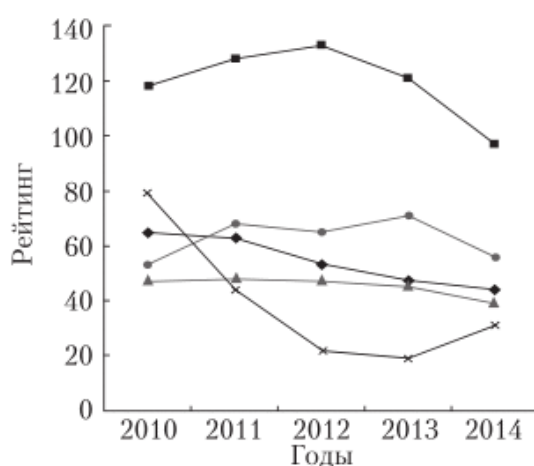


Рисунок 3 - Динамика субиндекса базовых факторов для России и его составляющих за пять лет:

На рис. 3 - 5 соответственно представлены динамики субиндекса базовых факторов; усиления результативности; инновационности и совершенства бизнеса для России и их составляющих за пять лет.

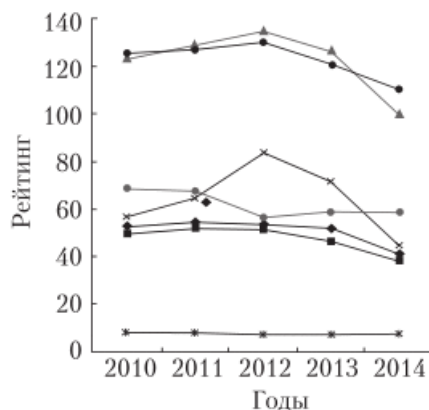


Рисунок 4 - Динамика субиндекса факторов усиления результативности для России и по составляющих за пять лет:

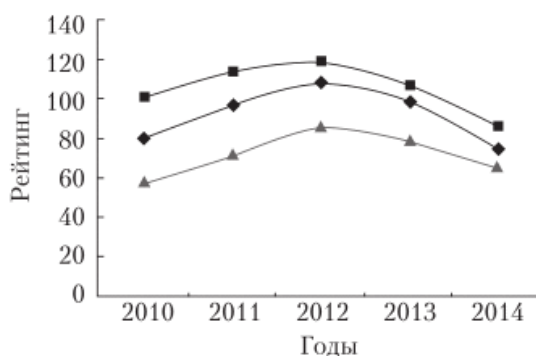


Рисунок 5 - Динамика субиндекса инновационности и совершенства бизнеса для России и ее составляющих за пять лет:

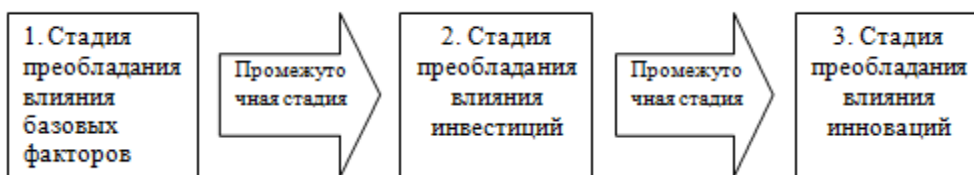


Рисунок 6 - Модель экономического развития стран, предложенная WEF

Если это значение менее 2000 долл. на душу населения, то страна должна быть отнесена к первой стадии экономического развития. При промежутке значений 3000 - 8999 долл. страна относится ко второй стадии, а если значение более 17000 долл. - к третьей стадии. Тем не менее. WEF оговаривает, что такое деление весьма условно и для стран с преимущественно сырьевой экспортной составляющей граничные значения могут несколько сдвигаться. К промежуточным стадиям страна должна быть отнесена, если значения ВВП на душу населения находятся соответственно в диапазонах значений 2000-2999 или 9000 - 16999 долл. на душу населения. В табл. 5 представлены примеры стран, находящихся на различных стадиях экономического развития, согласно модели, изображенной на рисунке 6.

Таблица 5 - Положение некоторых стран в соответствии с моделью экономического развития страны, предложенной WEF

1. Стадия преобладания влияния базовых факторов	Промежуточная стадия	2. Стадия преобладания влияния инвестиции	Промежуточная стадия	3. Стадия преобладания влияния инновации
Бангладеш	Алжир	Албания	Аргентина	Австралия
Бурунди	Ли гола	Армения	Венгрии	Австрия
Индия	Боливия	Болгария	Казахстан	Великобритания
Кения	Венесуэла	Гайана	Латвия	Германия
Мали	Гондурас	Грузия	Оман	Италия
Непал	Кувейт	Египет	Панама	Испания
Нигерия	Ливия	Марокко	Польша	Мальта
Пакистан	Молдова	Перу	Россия	Португалия
Сенегал	Монголия	Румыния	Турция	США
Танзания	Саудовская Аравия	Сербия	Уругвай	Швейцария
Уганда	Филиппины	Украина	Чили	Швеция

Вопросы и задания

1. Проанализируйте динамику рейтинга конкурентоспособности России по отчетам WEF
2. Проанализируйте данные динамики субиндексов базовых факторов, усиления результативности, инновационности и совершенства бизнеса для России и их составляющих за пять лет, представленные на рис. 3 - 5.
3. Обоснуйте положение России в соответствии с моделью экономического развития страны, предложенной WEF.
4. Сформулируйте рекомендации по повышению конкурентоспособности российской экономики в соответствии с анализом, проведенным на основе оценки рейтинга конкурентоспособности России по отчетам WEF.

РАЗДЕЛ II УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Тема 5. Исторические аспекты управления качеством (деловая игра)

Задание 1

Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1»

«Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1»

Цель: Закрепление теоретического материала. Формирование умений определять методы управления качеством и давать им оценку. Форма: работа индивидуальная или в парах. Время - общее 20 мин. (10 мин – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение).

Инструкция: Прочитайте внимательно Указ Петра 1 и выявите согласно изученной классификации методы управления качеством, дайте им оценку.

Стимульный материал: Указ января 11 дня о 1723 года. Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корниту Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пищали и фу- зеи. Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и ночью блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверят и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся. Буде заминка в войске

приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине адельману - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер- офицеры. Дьяка отдать в писари. Подьячего лишить воскрес- ной чарки сроком на один год. Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову повелеваю по- строить дьякам и подьячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Задание 2

«Антипринципы» Э. Деминга

Цель: Закрепление самостоятельно изученного материала – 14 принципов Э. Деминга.

Игра проводится на основе домашней «заготовки» - студентам необходимо изучить (не заучивая) по рекомендуемой литературе 14 принципов Э.Деминга, вникнуть в их суть.

Форма работы: Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Каждой группе можно дать конкретный принцип Э.Деминга.

Время: Общее время работы -15 минут, т.ч. 2-3 - работа в парах, 10 минут – коллективное обсуждение.

Инструкция: Необходимо сформулировать по заданному варианту «антипринцип» Э. Деминга, дать ему характеристику и показать к чему это может привести организацию.

Стимульный материал: 14 принципов Э. Деминга

1. Постоянство цели - улучшение продукции и обслуживания.
2. Новая философия для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, д-р Деминг призывает:
3. Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.
4. Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене; вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.
5. Улучшайте каждый процесс для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.
6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.
7. Учредите «лидерство»; процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.
8. Изгоняйте страхи, чтобы все могли эффективно работать для предприятия.
9. Разрушайте барьеры между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.
10. Откажитесь от пустых лозунгов, призывов для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.
11. Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.
12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом; устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.
13. Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.
14. Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.

Тема 7. Международные и национальные премии в области качества (дискуссия)

Ситуация для дискуссии 1

Сравните ключевые характеристики модели EFQM, ИСО 9000 и модели Премии Правительства РФ в области качества. Выберите и обоснуйте наиболее подходящую модель:

- 1) для крупной финансовой корпорации, расположенной в Казахстане;
- 2) мультинациональной фармацевтической компании с руководством в Новосибирске;
- 3) предприятия, выпускающего молочную продукцию, которое расположено в Финляндии.

Ситуация для дискуссии 2

Методика модели Премии Правительства РФ в области качества предоставляет возможность организации провести самооценку своей деятельности. Опишите ваши действия:

- 1) для убеждения руководства компании в целесообразности использования методики;
- 2) по составлению контрольных листов для проведения самооценки;
- 3) по проведению самооценки.

Ситуация для дискуссии 3

Экономика Китая за последние десятилетия стремительно развивалась. Качество китайских товаров заметно улучшилось. По количеству выданных сертификатов на соответствие требованиям ИСО 9001 Китай длительное время занимал лидирующее место в мире.

Вопросы и задания для анализа

1. Пользуясь научной литературой, опишите премии и конкурсы в области качества в Китайской Народной республике.
2. Какую роль, по нашему мнению, они сыграли в развитии страны?

Тема 8. Инструменты и технологии управления качеством (кейс-метод)

Задание 1

В компании было принято решение о переходе на новую систему электронной почты с современными характеристиками – расширенными внешними возможностями и опциями для планирования. IT – менеджером были проанализированы имеющиеся на рынке предложения и принято решение о выборе программы в соответствии с необходимыми характеристиками. После закупки программы она была установлена, и всем сотрудникам разослано руководство пользователя. Месяц спустя менеджер получил множество жалоб и претензий от служащих, которые не освоили функции системы и считали, что руководство пользователя написано слишком сложным языком. Проведенное обучение принесло определенные результаты, но спустя месяц менеджеру предъявляли все те же претензии по поводу непонимания функций системы и неудачно составленного руководства.

После использования метода «шесть шляп» была получена следующая картина:

№ п\п	В чем состоит проблема?	Служащие недовольны и предъявляют претензии к новой системе электронной почты
1	Почему?	Служащие не понимают, как использовать функции этой системы
2	Почему?	Служащих не обучали работе с новой системой, их не снабдили доступным руководством, и им не дали возможность высказать свое мнение о том, каким требованиям должна отвечать новая система
3	Почему?	Менеджер отдела IT не уделил должного внимания процессу планирования, принял решение о выборе новой системы, не поинтересовавшись потребностями служащих, не учел необходимость предварительной подготовки, не довел необходимую информацию до

		сведения служащих, используя разнообразные информационные каналы, не просмотрел руководство вместе со служащими (в экспериментальной группе) – не использовал цикл Деминга
4	Почему?	Менеджер не получил указаний и помощи от своего начальника и не прошел обучения по планированию процессов
5	Почему?	Внутренние процессы, которые применяются в компании, недостаточно эффективны, дисциплина применения надлежащих процессов отсутствует
6	Почему?	Высшее руководство не уделяет должного внимания формированию производственной культуры, которая обеспечивает эффективность внутренних процессов.

Вопросы и задания

1. Сформулируйте проблему производственного характера из вашей студенческой жизни и используйте метод «шесть почему?» для определения причин возникновения проблемы.

Задание 2

Студенты разделяются на две группы. Каждой группе дается задание: «Выберите продукцию, потребительские свойства которой вам хорошо знакомы. Перечислите как минимум пять свойств, которые для вас являются решающими при выборе компании производителя. Проранжируйте их в порядке значимости. Результаты работы передайте другой группе».

После, каждая из групп выступает в роли производителя продукции, выбранной другой группой.

Вопросы и задания

Постройте матричную диаграмму «Дом качества» с целью определения основных приоритетов совершенствования производственного процесса выбранной продукции или оказываемой услуги.

Лекции визуализации с применением средств мульти-медиа

Тема 6 Экономическое управление качеством – 2ч

Графический материал:

- Соотношение параметров процессов в крупносерийном и единичном производстве
- Базовая классификация затрат, связанных с качеством
- Степень реализации выгод от функционирования СМК, соответствующих МС ИСО серии 9000 в компаниях Великобритании
- Соотношение результатов и затрат от внедрения ИСО 9000, полученное в компаниях Саудовской Аравии
- Экономические показатели деятельности компаний с сертифицированными по ИСО системами качества
- Базовая модель ECSI
- Влияние индекса удовлетворенности потребителя и производительности на доход на вложенные средства

Тема 11 Государственное регулирование качества и безопасности продукции – 2ч

Графический материал:

- Объем фальсифицированной продукции, реализуемой на российском рынке
- Схема функционирования системы RAPEX
- Сроки удовлетворения требований потребителя в отношении товаров ненадлежащего качества.

4. Критерии оценивания работы студентов на интерактивных занятиях

Каждая форма интерактивного занятия нацелена на формирование у студентов навыков коллективной работы, а также навыков формулирования собственных выводов и

суждений относительно проблемного вопроса. Вместе с тем, формы проведения предусмотренных занятий различаются, поэтому критерии оценивания устанавливаются отдельно для каждой формы занятий. Максимальный балл за участие в круглом столе, учебной дискуссии или деловой игре для студентов очной формы обучения – 2 балла.

Критерии оценивания работы студента по анализу кейса

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	1,0	1,5	3,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	0,6	1,0	2
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Критерии оценивания работы студента в деловой игре

Критерий	Балл
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	2,0
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	1,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	0,7
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	0,5
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	0

Критерии оценивания работы студента в учебной дискуссии

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников,	1,0	1,5	3,0

однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер			
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	0,6	1,0	2
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Критерии оценивания работы студента в проблемной лекции

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	1,0	1,5	3,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	0,6	1,0	2
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Методические указания к самостоятельной работе студентов

Изучение дисциплины «Управление качеством» предусматривает систематическую самостоятельную работу студентов над материалами; развитие навыков самоконтроля, способствующих интенсификации учебного процесса. Изучение лекционного материала по конспекту лекций должно сопровождаться изучением рекомендуемой литературы, основной и дополнительной. Основной целью организации самостоятельной работы студентов является систематизация и активизация знаний, полученных ими на лекциях и в процессе подготовки к практическим (семинарским) занятиям.

Основными задачами самостоятельных внеаудиторных занятий являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация занятий;
- формирование профессиональных умений и навыков;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению дисциплины;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование уверенности в своих силах, волевых черт характера, способности к

самоорганизации;

- овладение технологическим учебным инструментом.

Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по курсу.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы.

Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

Самостоятельный контроль знаний студентами позволяет сформировать следующие компетенции:

ОК-3

Знать: природу возникновения процессов и явлений, происходящих в обществе и бизнесе;

Уметь: анализировать процессы и явления, происходящие в обществе и бизнесе российской и мировой практики;

Владеть: навыками участия в научных дискуссиях

ОК-6

Знать: основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;

Уметь: осуществлять периодизацию развития подходов к содержанию категории качества;

Владеть: основными положениями теории привлекательного качества

ПК-3

Знать: основные понятия в области анализа и оценки конкурентоспособности предприятия;

Уметь: применять различные методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия

Владеть: методикой оценки качества и конкурентоспособности продукции

ПК-9

Знать:

- основные международные и отраслевые стандарты в области менеджмента качества

- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции

- законодательно – правовую базу регулирования стандартизации, сертификации, метрологии в РФ

Уметь: применять положение законов: о защите прав потребителей; о техническом регулировании на практике

Владеть:

- навыками проведения анализа комплексной оценки риска

- навыками выбора схем и процедур при проведении сертификации

- умением использования законодательно – правовой базы в области создания, регистрации, правовой охраны и использования товарных знаков

1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	8	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
2.	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	14	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
3.	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	14	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций

			заклучения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	
	Итого	36		

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Раздел 1 Качество и конкурентоспособность	20	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
5.	Раздел 2. Управление качеством на предприятии	52	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Раздел 3 Организационно – экономические условия обеспечения качества	47	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа. Подготовка докладов с мультимедийным сопровождением.	Собеседование, проверка заданий, обсуждение презентаций
	Итого	119		

2. Задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний

2.1. Подготовка доклада

Презентация, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук».

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, AcrobatReader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – MicrosoftPowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.

2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).

3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.

4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.

5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.

6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).

7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – с. 13 визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки

самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы. Преподаватель обычно заранее сообщает, сколько времени отводится докладчику (5-7 минут). Уложиться в регламент очень важно, так как в противном случае вас прервут, вы не успеете сказать всего, что рассчитывали, причем, вероятно, самого главного, поскольку обычно в конце доклада делаются выводы. От того качество выступления станет намного ниже и произведенное вами впечатление, как и полученная оценка, оставят желать лучшего.

Устное выступление, чтобы быть удачным, должно хорошо восприниматься на слух, то есть быть интересно для аудитории подано. Поэтому не меньшее внимание, чем написание самого доклада, следует уделить его чтению. Написав черновой вариант, попробуйте прочесть его самому себе или кому-то из взрослых или друзей вслух. При этом нужно читать не торопясь, но без лишней медлительности, стараясь приблизить темп речи к своему обычному темпу чтения вслух.

Если ваш текст окажется невозможно прочитать за установленное регламентом время, лучше пересмотреть доклад и постараться сократить его, избавиться от лишних эпитетов, вводных оборотов – там, где без них можно обойтись. Выводы следует пронумеровать и изложить в виде тезисов, сделав их максимально четкими и краткими.

Не пытайтесь выступить экспромтом или полуконспромтом, не отступайте в момент выступления слишком далеко от подготовительного текста.

При обсуждении доклада отвечайте на вопросы конкретно, логично, по теме, с выводами и обобщением, проявляя собственное отношение к проблеме.

В конце доклада укажите используемую литературу.

Приводимые в тексте цитаты и выписки обязательно документируйте со ссылками на источник.

Темы докладов

1. Категории качества в трудах Аристотеля «Метафизика»
2. Категории качества с точки зрения философии
3. Категории качества с точки зрения социальных взглядов
4. Категории качества с инженерной и технической позиции
5. Категории качества с точки зрения права
6. Категории качества с экономической точки зрения
7. Предметная форма конкуренции
8. Функциональная форма конкуренции
9. Ценовая конкуренция
10. Неценовая конкуренция
11. Прицельное качество
12. Конкурентоспособность предложения товара
13. Факторы конкурентоспособности предприятия
14. Конкурентоспособность отрасли

15. Конкурентоспособность региона
16. Национальная и международная конкурентоспособность страны
17. Виды квалиметрии
18. Методы определения численных значений определения качества продукции
19. Циклограмма (паутина качества) уровня качества изделий
20. Бенчмаркинг
21. Оценка конкурентоспособности стран экспертами Всемирного экономического форума (World Economic Forum – WEF)
22. Глобальный индекс конкурентоспособности GCI
23. Организационные (административные) методы управления качеством на предприятии
24. Социально - психологические методы управления качеством на предприятии
25. Техничко - технологические методы управления качеством на предприятии
26. Экономические методы управления качеством на предприятии
27. Специальные подсистемы управления качеством
28. Обеспечивающие подсистемы управления качеством
29. Этапы развития менеджмента качества
30. Интегрированные системы менеджмента качества
31. Национальные концепции управления качеством
32. Система безопасного изготовления продукции БИП
33. Система безопасного дефектного труда (СБТ)
34. Европейская организация по качеству EOQ
35. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе
36. Система экологического менеджмента
37. Отраслевые стандарты менеджмента качества
38. Система социального и этического менеджмента
39. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
40. Национальные премии в области качества
41. Метод диаграммы Ганта
42. Технология развертывания функции качества (QFD)
43. FMEA – анализ
44. Управление отношениями с потребителями (CRM)
45. Концепция «Шесть сигм»
46. Документирование системы менеджмента качества на предприятии
47. Методический аудит
48. Оценка результативности и эффективности СМК на основе BSC

2.2. Подготовка реферата

Реферат (от лат. refero «сообщаю») – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме.

Это самостоятельная научно – исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а так же собственные взгляды на неё. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носить проблемно – тематический характер. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Прежде чем выбрать тему для реферата, автору необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко её изучить.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы:

Не беритесь за тему, которую вам навязывают, когда к ней, что называется, не лежит душа. В большинстве случаев хорошо получается только та работа, к которой испытываешь интерес. Предпочтительно, чтобы окончательная формулировка темы была чёткой и достаточно краткой. В ней не должно быть длинных, придаточных предложений. Хорошо, если в названии будет указан ракурс вашего подхода к теме. Не считайте, что тема должна полностью определять все содержание и строение дисциплины. Как правило, в процессе написания выявляются новые нюансы вопроса, порой возникают довольно продуктивные отвлечения от основной темы, и сама формулировка проблемы часто конкретизируется и немного меняется. Лучше подкорректировать тему под уже написанный текст, чем переписывать текст до тех пор пока он, наконец, идеально совпадёт с выбранной вами темой. Поэтому формулируйте тему так, чтобы была возможность всё – таки её подкорректировать. Если тема уже утверждена, а вам вдруг она показалась уже не интересной, слишком простой или, наоборот, слишком трудной, не просите заменить её. Раз так получилось, с большей вероятностью можно предположить, что как только тему сменят, она опять вам разонравится. Старайтесь доводить начатое до конца. Однако, если написанная работа никак не клеится и вы уверены, что это из – за темы, - попробуйте её сменить.

Подбор источников по теме (как правило, при разработке реферата используется не менее 8 – 10 различных источников)

Студенты самостоятельно подбирают литературу, необходимую при написания реферата. Для этого вы должны научиться работать с каталогами. Составление библиографии.

Разработка плана реферата

Структура реферата должна быть следующей:

1. Титульный лист
2. Содержание (в нём последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется её значимость и актуальность, указывается цель задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы).
4. Основная часть (каждый раздел её, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из её сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть предоставлены таблицы, графики, схемы).
5. Заключение (подводятся итоги или даётся обобщённый вывод по теме реферата, предлагаются рекомендации).
6. Список использованных источников.

Под рубрикацией текста понимается его членение на логически самостоятельные составные части.

Если введение и заключение обычно бывают цельными, то основная часть, в свою очередь, подвергается более дробной рубрикации на главы и параграфы. Она осуществляется посредством нумерации и заголовков.

Каждый заголовок должен строго соответствовать содержанию следующего за ним текста.

Название глав и параграфов не следует делать ни слишком многословными, длинными, ни чересчур краткими. Длинные заголовки, занимающие несколько строк, выглядят громоздкими и с трудом воспринимаются. Тем более, что названия глав и параграфов набираются более крупными буквами. Слишком краткое название теряет всякую конкретность и воспринимается как общие. В заголовок не следует включать узкоспециальные термины, сокращения, аббревиатуру, формулы.

Помимо выделения частей текста, имеющих названия и номера, существует более дробная рубрикация без использования номеров и названий. Это деление текста на абзацы,

то есть периодическое логически обусловленное отделение фрагментов написанного друг от друга с отступом вправо в начале первой строчки фрагмента. Абзацы позволяют сделать излагаемые мысли более рельефными, облегчают восприятие текста при чтении и его осмысление.

Желательно, чтобы объём абзацев был средним. Редкость отступов делает текст монотонным, а чрезмерная частота мешает сосредоточиться читателю на мысли автора.

Между абзацами непременно должна существовать логическая связь, объединяющая их в цельное повествование.

Стилистика текста

Очень важно не только то, как вы раскроете тему, но и язык, стиль, общая манера подачи содержания.

Научный текст красив, когда он максимально точен и лаконичен. Используемые в нём средства выражения, прежде всего, должны отличаться точностью, смысловой ясностью. Ключевые слова научного текста – это не просто слова, а понятия. Когда вы пишете, пользуйтесь понятийным аппаратом, то есть установленной системой терминов, значение и смысл которых должен быть для вас не расплывчатым, а чётким и ясным. Необходимость следить за тем, чтобы значение используемых терминов соответствовало принятому в данной дисциплине употреблению.

Вводные слова и обороты типа «итак», «таким образом» показывают, что данная часть текста служит как бы обобщением изложенного выше. Слова и обороты «следовательно», «отсюда следует, что...» свидетельствуют о том, что между сказанным выше и тем, что будет сказано сейчас, существуют причинно – следственные отношения. Слова типа «вначале», «во – первых», «во – вторых», «прежде всего», «наконец», «в заключении сказанного» указывают на место излагаемой мысли или факта в логической структуре текста. Слова и обороты «однако», «тем не менее», «впрочем», «между тем» выражают наличие противоречия между только что сказанным и тем, что сейчас будет сказано.

Обороты типа «рассмотрим подробнее...» или «перейдём теперь к...» помогают более чёткой рубрикации текста, поскольку подчёркивают переход к новой невыделенной особой рубрикой части изложения.

Показателем культуры речи является высокий процент в тексте сложносочинённых и сложноподчинённых предложений. Сплошной поток простых предложений производит впечатление примитивности и смысловой бедности изложения. Однако следует избегать слишком длинных, запутанных и громоздких сложных предложений, читая которые, к концу забываешь, о чём говорилось в начале.

В тексте не должно быть многословия, смыслового дублирования, тавтологий. Его не стоит загромождать витиеватыми канцелярскими оборотами, ненужными повторами. Никогда не употребляйте слов и терминов, точное значение которых вам не известно.

Цитаты и ссылки

Необходимым элементом написания работы является цитирование. Цитаты в умеренных количествах украшают текст и создают впечатление основательности: вы подкрепляете и иллюстрируете свои мысли высказываниями авторитетных учёных, выдержками из документов и т. д. Однако цитирование тоже требует определённых навыков, поскольку на цитируемый источник надо грамотно оформить ссылку. Отсутствие ссылки представляет собой нарушение авторских прав, а неправильно оформленная ссылка рассматривается как серьёзная ошибка. Умение правильно, с соблюдением чувства меры, к месту цитировать источник – один из самых необходимых навыков при выполнении рефератов и докладов, т. к. обилие цитат может произвести впечатление несамостоятельности всей работы в целом.

Наиболее распространённая форма цитаты – прямая.

Например: «Язык, - отмечал А. П. Чехов, - должен быть прост и изящен».

Если вы цитируете источник, обязательно нужно на него сослаться. В студенческих работах обычно это делается с помощью внутритекстовых сносок.

Сокращения в тексте

В текстах принята единая система сокращений, которой необходимо следовать и при написании работы. Обязательно нужно сокращать слова «век», «год» при указании конкретных дат и просто хронологических границ описываемых явлений и событий. Когда эти слова употребляются в единственном числе, при сокращении оставляется только первая буква: 1967 г., XX в. Если речь идёт о нескольких датах или веках, или о периоде, длившемся с какого – то года по какой – то на протяжении нескольких веков, первая буква слова «век» или «год» удваивается: 1902 – 1917 гг., X – XIV вв.

Сложные термины, названия организаций, учреждений, политических партий сокращаются с помощью установленных аббревиатур, которые состояются из первых букв каждого слова, входящего в название. Так, вместо слов «высшее учебное заведение» принято писать «вуз» (обратите внимание на то, что в данном случае все буквы аббревиатуры – строчные). Название учебных и академических учреждений тоже сокращаются по первым буквам: Российская Академия наук – РАН. В академическом тексте можно пользоваться и аббревиатурами собственного сочинения, сокращая таким образом, часто встречающихся в работе сложные составные термины. При первом употреблении такой аббревиатуры необходимо в скобках или в сноске дать её объяснение.

В конце предложения (но не в середине!) принято иногда пользоваться установленными сокращениями некоторых слов и оборотов, например: «и др.» (и другие), «и т. п.» (и тому подобное), «и т. д.» (и так далее), «и пр.» (и прочее).оборот «то есть» сокращается по первым буквам: «т. е.». Внутри предложения такие сокращения не допускаются.

Некоторые виды сокращений допускаются и требуются только в ссылках, тогда как в самом тексте их не должно быть. Это «см.» (смотри), «ср.» (сравни), «напр.» (например), «акад.» (академик), «проф.» (профессор).

Названия единиц измерения при числовых показателях сокращаются строго установленным образом: оставляется строчная буква названия единицы измерения, точка после неё не ставится: 3л (три литра), 5м (пять метров), 7т (семь тонн), 4 см (четыре сантиметра).

Рассмотрим теперь правила оформления числительных в академическом тексте. Порядковые числительные – «первый», «пятых», «двести восьмой» пишутся словами, а не цифрами. Если порядковое числительное входит в состав сложного слова, оно записывается цифрой, а рядом через дефис пишется вторая часть слова, например: «девятипроцентный раствор» записывается как «9 – процентный раствор».

Однозначные количественные числительные в тексте пишутся словами: «в течение шести лет», «сроком до пяти месяцев». Многозначные количественные числительные записываются цифрами: «115 лет», «320 человек». В тех случаях, когда числительным начинается новый абзац, оно записывается словами. Если рядом с числом стоит сокращённое название единицы измерения, числительное пишется цифрой независимо от того, однозначное оно или многозначное.

Количественные числительные в падежах кроме именительного, если записываются цифрами, требуют добавления через дефис падежного окончания: «в 17-ти», «до 15-ти». Если за числительным следует относящееся к нему существительное, то падежное окончание не пишется: «в 12 шагах», а не в «12-ти шагах».

Порядковые числительные, когда они записываются арабскими цифрами, требуют падежных окончаний, которые должны состоять: из одной буквы в тех случаях, когда перед окончанием числительного стоит одна или две согласные или «й»: «5-я группа», а не «5-ая», «в 70-х годах», а не «в 70-ых»; Из двух букв, если числительное оканчивается на согласную и гласную: «2-го», а не «2-ого» или «2-о».

Если порядковое числительное следует за существительным, к которому относится, то оно пишется цифрой без падежного окончания: «в параграфе 1», «на рис. 9».

Порядковые числительные, записываются римскими цифрами, никогда не имеют падежных окончаний, например, «в XX веке», а не «в XX-ом веке» и т. п.

Оформление текста

Реферат должен быть отпечатан на компьютере. Текст реферата должен быть отпечатан на бумаге стандартом А4 с оставлением полей по стандарту: верхнее и нижнее поля по 2,0 см., слева - 3 см., справа – 1 см.

Заглавия (название глав, параграфов) следует печатать жирным шрифтом (14), текст – обычным шрифтом (14) и интервалом между строк 1,5.

В тексте должны быть четко выделены абзацы. В абзаце отступление красной строки должно составлять 1,25 см., т. е. 5 знаков (печатается с 6-го знака).

Работа должна иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами. Номер страницы ставится внизу страницы по центру без точки на конце.

Нумерация страниц документа (включая страницы, занятые иллюстрациями и таблицами) и приложений, входящих в состав этого документа, должна быть сквозной, первой страницей является титульный лист.

На втором листе документа помещают содержание, включающее номера и наименование разделов и подразделов с указанием номеров листов (страниц). Слово «Содержание» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа (части) и обозначаться арабскими цифрами без точки, записанными с абзацевого отступа. Раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, кратко и четко отражающие содержание разделов и подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов по слогам в заголовках не допускаются. Если заголовки состоят из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояния между заголовком и текстом при выполнении документа машинописным способом должно быть равно 3-4 интервалам.

Обширный материал, не поддающийся воспроизведению другими способами, целесообразно сводить в таблицы. Таблица может содержать справочный материал, результаты расчетов, графических построений, экспериментов и т. д. Таблицы применяют также для наглядности и сравнения показателей.

При выборе темы реферата старайтесь руководствоваться:

- вашими возможностями и научными интересами;
- глубиной знания по выбранному направлению;
- желанием выполнить работу теоретического, практического или опытно – экспериментального характера;
- возможностью преемственности реферата с выпускной квалификационной работой.

Объём реферата может колебаться в пределах 5 – 15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в её объём.

Реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Тематика рефератов

1. Модель «прицельного качества» Нориаки Кано (Япония)

2. Опыт США в области организации Бенчмаркинга
3. Модель трех стадий экономического роста М. Портера
4. Цеховой контроль качества Ф. Тейлора
5. Концепция TQC
6. Концепция CWQC
7. Международный стандарт (МС ИСО серии 9000)
8. Международный стандарт (МС ИСО серии 14000).
9. Всеобщее управление качеством (TQM)
10. Цикл Деминга (PDCA)
11. Спираль Джурана
12. Диаграммы Исикавы
13. Методология Тагути
14. Программа ZD Ф. Кросби
15. Модель А. Фейгенбаума
16. Модель Эттингера – Ситтинга
17. МС ИСО 9000:2005
18. Стандарт TL 9000 «Высокое качество для поставщиков в области телекоммуникаций»
19. Международный стандарт ИСО 13485:2003
20. Стандарт IWA 4:2009
21. Стандарты GMP
22. Система HACCP
23. Стандарты ИСО 22000
24. Стандарт ИСО 16949
25. Стандарт OHSAS 18001-99
26. Стандарт SA 8000:2001
27. Стандарт ИСО 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»
28. Европейский фонд управления качеством (EFQM)
29. Премия Деминга (DAP)
30. Премия Содружества Независимых Государств (СНГ)
31. Национальная премия США по качеству имени М. Болдриджа
32. CALST - технологии
33. Диаграмма Паретто
34. Причинно – следственная диаграмма Исикавы
35. Контрольная карта Шухарта
36. Законодательно – правовое обеспечение качества в РФ
37. Система RAPEX в странах ЕС
38. Движение в защиту прав потребителей «консюмеризм»
39. Национальная система стандартизации РФ

3. Задания самостоятельной работы для формирования умений (примерные)

Задание 1

На примере условной организации разработайте с учетом основных требований стандартов ISO серии 9000

- 1) положение о системе менеджмента качества организации;
- 2) положения о структурных подразделениях компании;
- 3) должностные регламенты (инструкции) руководителей ключевых структурных подразделений

Задание 2

Составьте и опишите весь комплекс и последовательность работ по проведению сертификации условной (известной вам) продукции (продуктов питания, услуг,

медицинских препаратов и пр.)

Задание 3

Постройте диаграммы рассеивания затрат на качество, создание или поддержание какого – либо свойства конкретной (известной вам) продукции

Задание 4

Проведите проектный анализ какого – либо свойства конкретной (известной вам) продукции и продемонстрируйте навыки управления затратами на качество в процессе этого анализа

Задание 5

Примеряя комплексный метод оценки конкурентоспособности продукции произведите данную оценку по следующим данным:

1) g_i – единичный показатель конкурентоспособности по i – тому техническому параметру: 4; 6; 8; 3; 4; 6; 9; 5;

2) a_i – весомость i – того параметра в общем наборе технических параметров, характеризующих потребность, - колеблется в диапазоне от 0 до 1, на практике не превышает 0,5.

3) n – число параметров, участвующих в оценке. Следует иметь в виду, что количество единичных показателей конкурентоспособности по i – му техническому параметру может быть меньшим, так и большим

Задание 6

Определите значения относительных единичных показателей качества продукции

Задание 7

Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF.

Дополнительные задания

Задание 1

Даны следующие данные по

№ п/п	Показатель	Предыдущий год	Отчетный год
1	Себестоимость окончательного брака	20000	24000
2	Расход по исправлению брака	10000	7500
3	Абсолютный размер брака	?	?
4	Стоимость брака по цене использования	6000	6500
5	Суммы удержанные с лиц – виновников брака	-	1500
6	Суммы, взысканные с поставщиков	-	8000
7	Абсолютный размер потерь от брака	?	?
8	Валовая (товарная) продукция по производственной себестоимости	400000	420000
9	Относительный размер брака	?	?
10	Относительный размер потерь от брака	?	?

Рассчитайте недостающие данные в таблице.

Дайте подробный ответ о том, что послужило основной причиной брака

Задание 2

Проведите оценку уровня качества продукции на основе исходных данных

Показатель	Базовая модель	Оцениваемая модель
Номинальная мощность двигателя, кВт	236	245
Скорость движения при номинальном тяговом условии, м/с (неизменный параметр)	0,45	0,5
Ресурс до первого капремонта, ч	6000	10000
Удельный расход топлива, г/кВт*ч	268	258

Удельная трудоемкость чел.-ч	суммарная технического	оперативная обслуживания,	0,18	0,067
------------------------------------	---------------------------	------------------------------	------	-------

Задание 3

Решите задачу по одному из изученных инструментов контроля качества

Материал	Цена	Количество
a	0,5	20
b	4	25
c	50	5
d	3,5	2
e	11	5
f	5	100
g	8	0,25
h	1	5
i	2	0,5
j	10	7

На основании данных о среднем запасе материалов на складе и цене этих материалов проведите ABC – анализ и постройте карту Парето.

4. Задания для самостоятельного контроля знаний

Раздел 1 Качество и конкурентоспособность

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2005?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалиметрии и раскройте их сущность
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии
12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF

Раздел 2. Управление качеством на предприятии

1. В чем заключается системный подход управления качеством?

2. Что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает?
3. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством
4. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
5. Назовите основные этапы развития менеджмента качества
6. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
7. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах оно основывается?
8. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?
9. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
10. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби
11. Раскройте содержание основных отечественных концепций управления качеством
12. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
13. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
14. Назовите внутренние и внешние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000?
15. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии
16. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
17. Поясните основное назначение стандартов OHSAS 18001, SA 8000, ИСО 26000
18. Обоснуйте основные преимущества интегрированных систем менеджмента
19. Раскройте основные принципы TQM
20. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
21. Какие критерии оценки используются в Европейской премии качества?
22. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
23. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества
24. Раскройте основное содержание премии правительства РФ в области качества
25. Приведите примеры Российский премий в области качества
26. Назовите семь инструментов управления качеством
27. Раскройте основные этапы проведения FMEA – анализа
28. В чем заключается цель и каковы основные составляющие технологий CALS – технологий?
29. Назовите основные статистические методы контроля качества
30. Раскройте роль причинно – следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством
31. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
32. Что такое функционально – стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?
33. Какова цель концепции BSC?
34. Назовите основные модели Post BSC и раскройте их содержание
35. В чем заключается сущность сигмы «20 ключей»?
36. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000
37. Какие виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000?

38. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
39. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
40. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание
41. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание
42. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
43. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством
44. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки

Раздел 3. Организационно – экономические условия обеспечения качества

1. Какие основные законы определяют законодательно – правовое обеспечение качества в РФ?
2. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
3. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
4. Какие основные законы, законодательно – правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
5. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
6. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
7. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в РФ?
8. Что такое техническое регулирование и на каких принципах оно основано?
9. Что понимается под техническим регламентом?
10. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
11. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
12. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в РФ?
13. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
14. Раскройте основные принципы и функции стандартизации
15. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
16. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов РФ?
17. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики
18. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции
19. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
20. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в РФ и раскройте их содержание
21. Назовите основные функции органа по сертификации
22. Какие схемы используются в процессе сертификации?
23. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия
24. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
25. На каких принципах основывается и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?
26. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в

области оценки соответствия?

27. Каковы цели и задачи метрологии?
28. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
29. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
30. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
31. Какие органы включает Государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в РФ?
32. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
33. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?
34. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
35. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
36. Назовите основные функции товарного знака
37. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия
38. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание
39. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
40. Назовите основные системы штрихового кодирования
41. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
42. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
43. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание

Образцы тестовых заданий

1. Управление качеством является одной из ключевых функций:

- А) корпоративного и проектного менеджмента
- Б) производственного менеджмента
- В) финансового менеджмента
- Г) инвестиционного менеджмента

2. Всеобщее управление качеством предполагает, что в создании качественного продукта участвуют:

- А) менеджеры по качеству
- Б) менеджеры по надежности
- В) руководитель организации
- Г) все сотрудники организации

3. Стандартизация – это:

- А) деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- Б) деятельность по подтверждению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);
- В) деятельность по установлению соответствия продукции определенным требованиям;
- Г) деятельность по установлению и подтверждению основных требований, которым должна соответствовать продукция (система, процесс);

4. Квалиметрия – это:

- А) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества ;
- Б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы эстетической оценки качества;

В) отрасль науки, изучающая и реализующая методы механической оценки качества;

Г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы оценки качества

5. Петля качества - это:

А) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров в процессе эксплуатации;

Б) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапе производства;

В) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах продажи распределения;

Г) замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах производства и эксплуатации

6. В состав руководства по качеству входят:

А) общие положения;

Б) заявления персонала;

В) характеристики предприятия;

Г) заявление руководства

7. Концепция качества является (возможны несколько вариантов ответов):

А) соответствие стандарту;

Б) соответствие применению;

В) соответствие стоимости;

Г) соответствие эталону

Д) все перечисленное.

8. Сущность Японского подхода к управлению качеством состоит в следующем (возможны несколько вариантов ответов) :

А) узнать уровень жизни потребителей;

Б) узнать, что не будут покупать потребители;

В) определить затраты, необходимые для достижения качества;

Г) предупредить возможные расходы.

Д) предусмотреть корреляционное воздействие

9. Среди Японских моделей управления качеством наиболее известны:

А) кружки качества;

Б) программа «пяти нулей»;

В) система «just-in-time»;

Г) система КАБАН

Д) все вышеперечисленное

10. Основными целями и задачами EFQM являются:

А) удовлетворение потребностей государства;

Б) удовлетворение интересов персонала;

В) влияние на общество;

Г) удовлетворение работой и качеством самого фонда.

11. В СССР существовали следующие концепции повышения качества:

А) концепция ДИП (дефектного изготовления продукции);

Б) концепция КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);

В) концепция ГОСТ;

Г) концепция КСУКП (комплексная система управления качеством продукции).

12. Надежность - это:

А) показатель работоспособности изделий;

Б) качество простирающееся во времени;

В) критерий, простирающийся в пространстве;

Г) коэффициент безотказности изделия.

13. Теория надежности:

А) устанавливает закономерности возникновения отказов устройств и методы их прогнозирования;

Б) ищет способы повышения надежности изделий при конструировании и последующем изготовлении;

В) разрабатывает специальные формы расчета уровней устройств по известным качествам составляющих их частей;

Г) является наукой комплексной, относящейся в первую очередь к компетенции инженера, физика, химика и экономиста.

14. Отказ - это:

А) полная или частичная утрата работником работоспособности;

Б) полная или частичная утрата устройством работоспособности ;

В) только полная утрата устройством работоспособности;

Г) полная или частичная утрата изделием работоспособности.

15. Гарантийный срок службы товара:

А) как правило, меньше его действительного срока службы, который характеризуется долговечностью товара;

Б) обычно больше его действительного срока службы, который характеризуется недолговечностью товара производственного менеджмента;

В) меньше его действительного срока эксплуатации, который характеризуется долговечностью товара;

Г) как правило, больше его действительного срока службы, который характеризуется надежностью товара.

16. Верно утверждение:

А) вероятность безотказной работы одного и более изделий пропорционально сроку их полезного использования;

Б) вероятность безотказной работы нескольких изделий не одинакова в разные моменты его эксплуатации;

В) вероятность безотказной работы одного и того же изделия одинакова в разные моменты его эксплуатации;

Г) вероятность безотказной работы одного и того же изделия не одинакова в разные моменты его эксплуатации.

17. Долговечность характеризует:

А) сохранение товаром своих первоначальных (производственных) характеристик;

Б) работоспособность товара;

В) срок полезного использования товара;

Г) реальный срок службы товара.

18. Самую высокую надежность присваивают:

А) основным узлам;

Б) основному оборудованию;

В) отдельным изделиям;

Г) основным соединениям.

19. Одной из ключевых концепций ведения бизнеса в настоящее время является:

А) отслеживание качества продукции;

Б) ориентация на производство;

В) мониторинг конкуренции;

Г) ориентация на потребителя.

20. Customersatisfaction – подход, согласно которому удовлетворенность потребителя зависит:

А) от соотношения цены и качества;

- Б) от качества продукции;
 В) от ценности и стоимости;
 Г) от всего вышеперечисленного.

Список используемых источников
Основная литература

№ п/ п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библиотеке	на кафедре
1.	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html	С.Я. Гродзенский	М.: Проспект, 2017.	Всех разделов	4	Эл. ресурс	---

Дополнительная литература

Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
					в библиотеке	на кафедре
Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие- http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042259.html	А.К.Ершов	М. : Логос, 2017.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---
Управление качеством: учебник [Электронный ресурс]: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html	С.Я. Гродзенский	М. : Проспект, 2017.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---
Управление качеством [Электронный ресурс]: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html	Н.В. Кузнецова	М. : ФЛИНТА, 2016.	Всех разделов	4	Эл. рес.	---

Программное обеспечение и Интернет – ресурсы
Программное обеспечение

Офисные программы: Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark,

MS Visio 2007-2016, MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark
MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, MapInfo, Business Studio, Irbis, My Test, Консультационно-
справочные службы Гарант, Консультант.

Интернет - ресурсы

Название сайта	Адрес сайта
Справочно-поисковые системы	
Рамблер	http://www.rambler.ru/
Яндекс	http://www.ya.ru/
Информационные агентства	
Интерфакс	http://www.interfax.ru/
РосБизнес Консалтинг	http://www.rbc.ru/
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru/
Электронные библиотечные системы	
Издательство «Лань» Электронно-библиотечная система	http://e.lanbook.com/
Периодические издания	
Ежемесячный журнал, посвященный теории и практике эффективного управления компанией, персоналом, ресурсами, финансами, карьерой – Топ-Manager	http://www.top-manager.ru/
Журнал «Риск-менеджмент»	http://www.riskm.ru/
Российский журнал менеджмента	http://www.rjm.ru/
Издательская группа "Дело и сервис"	www.dis.ru/fm
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/
Маркетинг Менеджмент	http://www.mgmt.ru/
Новый менеджмент	http://www.new-management.info
Правовые системы	
Гарант	http://www.garant.ru/
Консультант +	http://www.consultant.ru/
Кодекс	http://www.kodeks.ru/

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется в ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (далее – Университет) с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь (в случае необходимости);

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- наличие в библиотеке и читальном зале Университета Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- наличие мультимедийной системы;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения Университета, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, в отдельных группах и удаленно с применением дистанционных технологий

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом - в форме электронного документа - в форме аудиофайла

С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
--	---

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, экзамену разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены Университетом или могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно). При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Наличие специальных средств обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

Для обучающихся с нарушениями слуха предусмотрена компьютерная техника, аудиотехника (акустический усилитель звука и колонки), видеотехника (мультимедийный проектор, телевизор), используются видеоматериалы, наушники для прослушивания, звуковое сопровождение учебной литературы в электронной библиотечной системе «Консультант студента».

Для обучающихся с нарушениями зрения предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. В библиотеке на каждом компьютере предусмотрена возможность увеличения шрифта, предоставляется бесплатная литература на русском и иностранных языках, изданная рельефно-точечным шрифтом (по Брайлю).

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата предусмотрено использование альтернативных устройств ввода информации (операционная система Windows), такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст. Учебные аудитории 101/2, 101/3, 101/4, 101/5, 110, 112, 113, 114, 116, 118, 119, 121, 123, 126, 1-100, 1-104, 1-106, 1-107 имеют беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В библиотеке специально оборудованы рабочие места, соответствующим стандартам и требованиям. Обучающиеся в удаленном доступе имеют возможность воспользоваться электронной базой данных научно-технической библиотеки Университета, по необходимости получать виртуальную консультацию библиотекаря по использованию электронного контента.