

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Кировский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор Кировского филиала
РАНХиГС

Е.С. Симбирских

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Менеджмент организации

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.11 Управление качеством

(код и наименование РПД)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная

(форма(формы) обучения)

Год набора - 2025

Киров, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5.	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	
6	Методические материалы для освоения дисциплины	44
7	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	46
	7.1. Основная литература	46
	7.2. Дополнительная литература	46
	7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	46
	7.5. Интернет-ресурсы	47
	7.6. Иные источники	47
8	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	48

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

1.1. Дисциплина Б1.В.11 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код Компонент компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-2	Способен владеть навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	ПКс-2.1 (очная, очно-заочная)	Владение знаниями инструментов и технологий управления качеством с целью формирования конкурентоспособности организации, проектирования и осуществления стратегии организации
ПКс-4	способен анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	ПКс-4.2 (очная) ПКс-4.1 (очно-заочная)	Владение знаниями технологии и инструментов операционного менеджмента, логистической структуры и сети в организации при подготовке управленческих решений
ПКс-7	Способен создать среду, которая поддерживает творческое мышление, любознательность и экспериментирование, создавать новые модели и методы для организации	ПКс-7.3 (очная) ПКс-7.1 (очно-заочная)	Владение навыками создания среды, которая поддерживает творческое мышление, любознательность и экспериментирование при создании новых моделей и методов в управлении качеством в организации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/трудо- вые или профессиональные дей- ствия	Код компонент компетенции	Результаты обучения
руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (код А/01.6); тактическое управление процессами организации производства (А/02.6)	ПКс-2.1 (очная, очно-заочная) ПКс-4.2 (очная) ПКс-4.1 (очно-заочная) ПКс-7.3 (очная) ПКс-7.1 (очно-заочная)	на уровне знаний: <input type="checkbox"/> научные, теоретические и методические основы системы управления качеством; <input type="checkbox"/> концепции и нормативно-правовая база обеспечения качеством в условиях организационных изменений.
		на уровне умений:

	<div> <input type="checkbox"/>решать задачи по оценке качества продукции, процессов, технологий; <input type="checkbox"/>выявлять проблемы в области обеспечения качества продукции и возможности повышения эффективности управления в условиях организационных изменений. </div> <div> на уровне навыков: <input type="checkbox"/>оценки качества продукции, технологий, процессов и системы в условиях организационных изменений. <input type="checkbox"/>анализа показателей деятельности предприятия и разработки управленческих решений по улучшению качества продукции, проектов, внедрению инноваций. <input type="checkbox"/>оценки эффективности управления качеством на предприятии </div>
--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы (180 акад. ч. / 135 астр. ч.).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 64 часов (48 астр. ч.) (лекционных занятий 32 ч. (24 астр. ч.), практических занятий 32 ч. (24 астр. ч.)) по очной форме обучения, 24 часа (18 астр. ч.) (лекционных занятий 8 ч. (6 астр. ч.), практических занятий 16 ч. (12 астр. ч.)) по очно-заочной форме обучения. На самостоятельную работу обучающихся выделяется 116 (87 астр. ч.) и 156 часов (117 астр. ч.) по очной и очно-заочной форме соответственно.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.В.11** «Управление качеством» изучается в 4 семестре очной формы обучения, в 5 семестре очно-заочной формы обучения.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области управления, в рамках следующих дисциплин:

- Б1.О.12 «Цифровые технологии в менеджменте»
- Б1.О.07 «История управленческой мысли»
- Б1.О.01 «История (история России, всеобщая история)»
- Б1.О.03 «Иностранный язык (английский)»
- Б1.О.13 «Самоменеджмент»
- Б1.О.05 «Физическая культура и спорт»
- Б1.В.ДВ.12.01 «Атлетическая гимнастика»
- Б1.В.ДВ.12.02 «Фитнес-аэробика»
- Б1.В.ДВ.12.03 «Легкая атлетика»
- Б1.В.ДВ.12.04 «Адаптивная физическая культура и спорт»

Б1.О.04 «Безопасность жизнедеятельности»
 Б1.О.06 «Экономическая теория»
 Б1.В.01 «Креативное мышление»
 Б1.В.ДВ.01.01 «Социальное управление организацией»
 Б1.В.ДВ.01.02 «Социология управления»

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1	Категории и значение качества	22	4		4		14	Д, Т
Тема 2	Концепции управления качеством	26	6		6		14	Д, Т
Тема 3	Методика управления качеством	26	6		6		14	ПЗ, ТПГ
Тема 4	Нормативно-правовая база обеспечения качества	24	6		6		12	ПЗ, Р
Тема 5	Системы менеджмента качества	24	6		6		12	О, ПЗ
Тема 6	Экономика управления качеством	22	4		4		14	О, К
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		144	32		32		80	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), Д (дискуссия), практическое задание (ПЗ), кейс (К), тренинг презентации в группе (ТПГ), реферат (Р)

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КС Р		
Тема 1	Категории и значение качества	24	2		2		20	Д
Тема 2	Концепции управления качеством	26	2		4		20	Т
Тема 3	Методика управления качеством	26	2		4		20	ПЗ
Тема 4	Нормативно-правовая база обеспечения качества	24	2		2		20	ПЗ
Тема 5	Системы менеджмента качества	22			2		20	О
Тема 6	Экономика управления качеством	22			2		20	К
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		144	8		16		120	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), Д (дискуссия), практическое задание (ПЗ), кейс (К), тренинг презентации в группе (ТПГ), реферат (Р)
 формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

Содержание дисциплины

Тема 1. Категории и значение качества

Качество продукции как экономическая категория. Модель Кано. Общественная полезность продукта. Производственные и потребительские свойства продукции. Реальное и потенциальное качество. Матрица Симона. Качество продукции как категория конкурентоспособности. Конкурентоспособность компании и продукции. Способы количественного

определения показателя конкурентоспособности. Различия потенциального и реального качества как разница в логике производителей и потребителей. Объективная необходимость повышения качества продукции. Эффекты от повышения качества продукции для производителей, потребителей и государства.

Тема 2. Концепции управления качеством

Философия качества К. Мацуситы, У. Шьюхарта (контрольные карты), Э. Деминга (14 принципов, цикл PDCA, статистические методы), Дж. Джурана (триада качества, затраты на качество, модель PAF), Ф. Кросби, А. Фейганбаума, Дж. Бинни, К. Альбрехта, концепция реинжиниринга Дж. Чампи и М. Хаммера, система бережливого производства Toyota (Т. Оно), концепция «6 сигм».

Тема 3. Методика управления качеством

Основные понятия метрологии. Основные понятия квалиметрии. Сравнительные методы оценки качества. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. Круги качества. Диаграмма Парето. Социологическая экспертиза. Метод комплексной оценки качества. Аналитический метод определения весовых показателей. Контрольные карты. Метод выборочного контроля.

Тема 4. Нормативно-правовая база обеспечения качества

Международные премии за качество. Основы технического регулирования. Стандартизация требований к объектам качества. Международные стандарты ИСО серии 9000. Сертификация продукции и услуг.

Тема 5. Системы менеджмента качества

Системный подход к управлению качеством. TQC – Всеобщий контроль качества. TSQC – Всеобщий статистический контроль качества. TQM – Всеобщий менеджмент качества. UQM – Универсальный менеджмент качества. Планирование качества в организации. Этапы управления качеством услуги. Отечественный опыт по созданию систем менеджмента качества. Гарантия качества. Политика и принципы управления качеством. Факторы, влияющие на качество продукции. Функции (различных уровней) системы качества. Система удовлетворения клиентов.

Тема 6. Экономика управления качеством

Категории экономики управления качеством. Возможные экономические эффекты от повышения качества. Качество и производительность, качество и прибыльность. Определение затрат на управление качеством. Экономическая эффективность управления качеством. Сравнение стратегий в области затрат на качество. Зависимость функций полезности, затрат и экономичности.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.18 «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся (возможно с использованием ДОТ):

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма	
Тема 1. Категории и значение качества	Дискуссия, Тестирование
Тема 2. Концепции управления качеством	Дискуссия, тестирование
Тема 3. Методика управления качеством	Практическое задание, тренинг

	презентации в группе
Тема 4. Нормативно-правовая база обеспечения качества	Практическое задание, Реферат
Тема 5. Системы менеджмента качества	Практическое задание, опрос
Тема 6. Экономика управления качеством	Кейс, Опрос
Очно-заочная форма	
Тема 1. Категории и значение качества	Дискуссия
Тема 2. Концепции управления качеством	Тестирование
Тема 3. Методика управления качеством	Практическое задание
Тема 4. Нормативно-правовая база обеспечения качества	Практическое задание
Тема 5. Системы менеджмента качества	Опрос
Тема 6. Экономика управления качеством	Кейс

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1

Средство оценивания - дискуссия по теме дисциплины.

Вопросы для дискуссии:

1. Качество продукции как экономическая категория
2. Качество продукции как категория конкурентоспособности
3. Объективная необходимость повышения качества продукции

Средство оценивания - тестирование.

Примерные тестовые задания

1. Качество товара (услуги) – это ...

1. совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять;
2. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя;
3. способность быть использованным в любой ситуации;
4. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям.

2. Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

1. потребитель желает видеть в продукте;
2. являются неожиданными для потребителя, т.е. идут сверх запрашиваемых им характеристик;
3. желательно добавить к новому продукту;
4. желательно исключить у нового продукта.

3. ... профиль качества, — это профиль качества, включающий характеристики, которые потребитель считает само собой разумеющимися

1. Требуемый;

2. Базовый;
3. Желаемый;
4. Главный.

4. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

1. удовлетворять;
2. улучшать;
3. применять;
4. разрешать.

5. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

1. цена;
2. размер;
3. конкурентоспособность;
4. полезность.

Ключи

1	2	3	4	5
4	3	2	1	1

Типовые оценочные материалы по теме 2

Средство оценивания – дискуссия по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Лидерство Мацуситы
2. Производственная система Тойоты
3. «Шесть сигм» Революционный метод управления качеством.

Средство оценивания - тестирование.

Примерные тестовые задания

1. Что понимается под «петлей качества»?

1. цикл Деминга;
2. жизненный цикл продукции;
3. цикл функций менеджмента качества;
4. цикл бездефектного производства.

2. Цикл Шухарта-Деминга включает ...

1. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль;
2. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация;
3. этапы: инновации, пик, стагнация;
4. этапы: Plan (Планируй) – Do (Внедряй) – Check (Проверь) – Act (Действуй с учетом внедрения).

3. ... — это стадия жизненного цикла продукта, которую принято считать последней.

1. Утилизация после использования;
2. Описание продукта после его снятия с производства;
3. Реализация и распределение продукции;

4. Маркетинг.

4. Система «кайдзен» ...

1. свойственна только японскому стилю управления и никак не связана с инновациями;
2. это то же самое, что и инновация;
3. означает постепенное совершенствование, а инновация – значительное преобразование;
4. название японского автомобиля.

5. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да;
2. Нет;
3. Не знаю;
4. Может быть.

Ключи

1	2	3	4	5
3	4	1	3	1

Типовые оценочные материалы по теме 3

Средство оценивания – практическое задание.

Вариант практического задания

Построение диаграммы Исикавы

Постройте диаграмму Исикавы — которая бы включала бы всебя пять проблем первого уровня: люди, методы, материалы, измерение, машины, и не менее 2 проблем второго уровня к проблеме 1 уровня на тему «Качество высшего образования».

Средство оценивания – тренинг презентации в группе.

Тема: «Экспертная оценка качества продукции, товаров»

Учебная группа делится на несколько команд, каждая из которых на основе домашней подготовки выбирает группы товаров одного целевого сегмента, но разных производителей. Студенты в группах представляют товары друг другу и проводят тестирование по заранее определенным самостоятельно критериям.

Алгоритм проведения оценки следующий:

1. Проведите в группе социологический анализ качества пищевой (иной) продукции, в качестве продукта анализа может выступить кондитерские изделия, прохладительные напитки и т.п.
2. Определите основные характеристик, по которым вы будете анализировать качество продукции.
3. Составьте соответствующий инструментарий.
4. Проведите органолептическую экспертизу выбранных продуктов.
5. Оцените каждую характеристику используя шкалу.
6. Интегрируйте оценку каждого члена группы.
7. Сделайте итоговую оценку каждого продукта и постройте рейтинг качества на

основе опроса.

8. Проведите АБС анализ и постройте диаграмму Парето.
9. Сделайте презентацию лучшего товара, убедите аудиторию в более высоком качестве данной продукции.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Средство оценивания - практическое задание.

Примерный вариант практического задания

Постройте схему отражающую процесс сертификации товаров и услуг в Российской Федерации.

Оценочное средство - реферат

Примерные темы рефератов

1. Основные стандарты серии ИСО 9000.
2. Роль стандартов серии ИСО 9000 в системе управления качеством продукции.
3. Основные принципы менеджмента качества, установленные в стандартах ИСО 9000:2000.
4. Добровольная сертификация.
5. Международные организации по стандартизации.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Средство оценивания — практическое задание.

Примерный вариант задания

«Формирование подсистемы менеджмента качества образования в школе»

Создание подсистемы менеджмента качества образования в школе означает организацию целенаправленной и систематической работы по управлению качеством образования. Это предполагает разработку политики в области качества образования, формирование организационной структуры управления качеством образования, системы контроля качества образования, определение состава документов, отражающих обеспечение качества образования, выбор модели обратной связи, разработку программ улучшения качества образования. В политике управления качеством образования отражаются цели, принципы, направления деятельности в области обеспечения и улучшения качества образования, их связь с миссией и стратегией развития образовательного учреждения. Организационная структура управления качеством образования включает в себя совокупность органов управления, принимающих и реализующих управленческие решения в области качества образования, контролирующих эффективность управления качеством образования, а также связи между ними. Чаще всего предлагается функциональный подход к формированию организационной структуры управления качеством образования, который подразумевает создание структурного подразделения в организации, отвечающего за координацию деятельности в области обеспечения и улучшения качества образования, а также осуществляющего контроль за эффективностью управления качеством образования (например, центров аудита или контроля качества образования). Но это не исключает наличия и других подходов. Система контроля качества образования включает в себя мониторинг качества образования, а также инструменты и процедуры оценки качества образования.

К документам в области качества образования, как правило, относят следующие:

- документы о планировании качества образования (стратегического и оперативного);
- документы об управлении качеством образования (политика в области качества образования, руководство по качеству, документированные процедуры управления);
- документы об обеспечении и улучшении качества образования (внешние и внутренние нормативные документы по обеспечению качества); они подразделяются на документы кон-

цептуального характера (миссия, стратегия образовательного учреждения); документы, устанавливающие требования к процессу обучения и его результатам, к квалификации и деятельности педагогического состава и т. п.;

документы о подтверждении качества образования (отчеты, справки, протоколы и т. п.); нормативные документы (на государственном уровне, на уровне организации).

Обратная связь — это своего рода контроль качества образования, осуществляемый заинтересованными сторонами образовательного процесса. К последним обычно относят: государство, местные органы власти, работодателей (если речь идет о вузе, колледже или школе полного цикла), родителей, учителей и администрацию образовательного учреждения. Модель обратной связи предполагает установление порядка взаимодействия заинтересованных сторон и процедур выявления их мнения о качестве образования. Программа улучшения качества образования — это система целенаправленных, адресных и ресурсно-обоснованных мероприятий по повышению качества обучения, реализации конкретных образовательных и воспитательных программ, улучшению качества работы школы в целом. В школе разработан и реализуется авторский подход к мониторингу качества образования. При этом под мониторингом понимается аналитико-диагностическая модель оценки качества образования. По словам директора школы, особенность данной модели состоит в том, что она позволяет устанавливать ряд зависимостей: между уровнем профессионализма учителей, технологиями обучения и уровнем обученности учащихся; между уровнем обученности учащегося и показателями его зрелости (мотивация к обучению, интеллектуальное развитие, состояние здоровья, социализация).

Модель самоанализа урока, разработанная методическим советом школы, — инструмент, позволяющий учителю управлять качеством образования, творческой группе — оказывать помощь в решении возникающих педагогических проблем, а специалистам (психологу, социальному педагогу) — решать психологические или социальные проблемы. В модели самоанализа связаны между собой цель урока, виды учебных материалов, заданий, формы, методы работы с учащимися, диагностика усвоения материала учащимися. Дневник психолого-педагогической диагностики класса представляет собой справочный материал о классе и каждом ученике, который накапливается в течение всего периода обучения и собирается в одной тетради по единой методике, что удобно для анализа динамики развития учащихся. Дневник включает в себя список класса, сведения о родителях, общую характеристику класса, которая дает представление о контингенте обучающихся. В дневнике есть страничка «Социальный паспорт класса», содержащиеся в нем сведения помогают администрации планировать работу с семьей обучающегося. В нем имеются такие диагностические материалы, как картина здоровья учеников, описание их психологических типов, способов восприятия информации, характеристика уровня развития ребенка, его готовности к освоению школьной программы, характеристика уровня комфортности, результатов обучения. С его помощью обеспечивается преемственность мониторинга развития ребенка, начиная с уровня дошкольного образования (детский сад) и заканчивая переходом на новую ступень обучения — в среднюю общеобразовательную школу. Все это позволяет подстраивать учебный процесс под реальные возможности обучающихся, что, безусловно, значимо для подготовки школьников. Дневник как инструмент мониторинга качества образования высоко ценится педагогическим коллективом школы.

С 2008 г. важным элементом оценки качества образования в школе, в том числе посредством обратной связи заинтересованных сторон, стало введение электронного журнала и электронных дневников учащихся, что сделало доступным одновременный контроль обучения и успеваемости со стороны учителей и родителей. Информация о состоянии качества образования постоянно публикуется на сайте школы, доводится до сведения родителей, совета школы, родительского комитета. В школе разработаны локальные документы и акты, в которых отражаются вопросы качества образования: Устав МОУ; Основная образовательная программа начального общего образования МОУ; Программа развития МОУ, Воспитательная программа МОУ, Учебный план, расписание занятий, планы, графики, циклограммы, прика-

зы и распоряжения директора; должностные инструкции работников; Положение о внутри-школьном контроле; Положение о приеме и переводе в следующий класс; Положение о материальном стимулировании работников; Положение о психолого-педагогическом консультировании; Положение о совете учреждения; Положение об общешкольном родительском комитете (совете), Положение о методическом совете; Положение о творческих группах учителей; Положение о методическом объединении классных руководителей; Положение о совете старшеклассников, Положение о специальных (коррекционных) классах VII вида; Положение о получении образования в семье; Положение о работе кружков, секций; Положение о промежуточной и переводной аттестации, об оценке знаний обучающихся; Положение о службе сопровождения УВП; Положение о дополнительном образовании; Годовой график работы образовательного учреждения и др. Руководством школы разработана система критериев оценки качества педагогической деятельности учителей, которая учитывается при организации системы материального стимулирования.

Задание:

1. Как связана концепция качества образования с системой обеспечения качества образования в начальной общеобразовательной школе 5? Приведите конкретные примеры.
2. Какие элементы системы менеджмента качества образования уже существуют в школе 5? Коротко охарактеризуйте их.
3. Какие элементы системы менеджмента качества отсутствуют в школе 5?
4. Какие инструменты оценки качества образования разработаны и используются в школе 5? Какие из них отсутствуют?
5. Какой тип организационной структуры управления подходит.

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Что означает аббревиатура СМК?
2. Сколько этапов можно выделить в развитии систем менеджмента качества?
3. Когда появляются первые системы менеджмента качества?
4. Какие отечественные системы управления качеством вы можете назвать?
5. Перечислите факторы, влияющие на качество продукции?

Типовые оценочные материалы по теме 6

Средство оценивания — кейс.

Примерный вариант кейса

«Кризис компании Toyota и роль управления качеством в его преодолении»

Началом истории компании Тойота можно считать 1933 год, когда в компании Toyota Automatic Loom Works, изначально не имевшей отношения к автомобилям и занимавшейся текстильной промышленностью, открылся автомобильный департамент. Открыл его старший сын владельца компании Сакичи Тойоды (Sakichi Toyoda) Киичиро Тойода (Kiichiro Toyoda), впоследствии и приведший автомобильную марку Toyota к мировой известности. Начальным капиталом для разработки первых автомобилей стали деньги, вырученные при продаже патентных прав на прядильные машины английской компании Platt Brothers.

В 1935 году была завершена работа над первым пассажирским автомобилем, получившим название Model A1 (впоследствии AA) и первым грузовиком Model G1, а в 1936 году автомобиль Model AA был запущен в производство. Тогда же была произведена первая экспортная поставка – четыре грузовика G1 отправились в Северный Китай. Через год, в 1937 г., автомобильный департамент превратился в отдельную компанию, получившую название Toyota Motor Co., Ltd. Такова вкратце история довоенного развития компании «Тойота».

После Второй мировой войны, в 1947 году, началось производство еще одной модели – Toyota Model SA, а в 1950 году, в условиях жесточайшего финансового кризиса, компания пережила первую и единственную забастовку своих рабочих. В результате была пересмотрена корпоративная политика, отдел реализации выделился в отдельную компанию – Toyota Motor Sales Co., Ltd. Впрочем, для послевоенных годов, когда автомобильная промышленность Японии наравне с остальными отраслями переживала не самые лучшие времена, компания вышла из кризиса не с самыми большими потерями.

В начале 50-х годов Таичи Оно (Taiichi Ohno) была задумана уникальная система управления производства («канбан»), позволяющая оперативно регулировать количество продукции на различных стадиях производства.

В 1962 году система получила свое воплощение на предприятиях группы Toyota и доказала свою эффективность, способствуя успеху компании.

1970-е годы ознаменовались строительством новых заводов и постоянными техническими усовершенствованиями агрегатов.

В начале 80-х годов, а точнее, в 1982 году компании Toyota Motor Co., Ltd. и Toyota Motor Sales Co., Ltd. сливаются в Toyota Motor Corporation. В это же время начинается выпуск модели Camry. К этому моменту Toyota окончательно утвердилась в роли крупнейшего автомобильного производителя Японии, занимающего третье место в мире по объемам производства. В 1983 году Toyota подписывает многолетнее соглашение с General Motors, а в следующем году начинается производство автомобилей на их совместном предприятии в США. Тогда же была завершена первая очередь строительства собственного испытательного полигона Тойоты – Шибцу, который был полностью завершен в 1988 году.

1990 год ознаменовался открытием собственного дизайнерского центра – Tokyo Design Center. Что интересно, в октябре того же года открывается первая авторизованная сервисная станция в тогда еще Советском Союзе. Toyota продолжает свою мировую экспансию – открываются филиалы во все новых и новых странах мира и развиваются те, что уже были открыты. Кроме этого, очень активно идут научно-технические исследования; открываются такие компании, как Toyota System Research Inc. (совместно с Fujitsu Ltd., 1990 год), Toyota Soft Engineering Inc. (совместно с Nihon Unisys, Ltd., 1991 год), Toyota System International Inc. (совместно с IBM Japan Ltd. и Toshiba Corp., 1991 год) и т.п. В 1992 году были опубликованы Toyota Guiding Principles – основные принципы работы корпорации, выражение корпоративной философии. Тогда же вышла Хартия Земли (The Earth Charter) – как реакция на усиливающиеся экологические веяния в обществе. Экология оказала на развитие Toyota большое влияние; были разработаны планы и программы по защите окружающей среды.

На сегодняшний день Тойота – один из крупнейших мировых производителей автомобилей. Безусловно, она также является крупнейшим японским автопроизводителем, выпускающим более 5,5 миллиона машин в год, что примерно равно одной машине каждые шесть секунд. В группе Toyota – множество компаний, как автомобильных, так и занимающихся многими различными областями.

Несмотря на все меры, принимаемые для обеспечения и улучшения качества продукции и оказываемых услуг, одновременно со стремительным развитием корпорации в последние годы участились случаи отзыва выпущенных автомобилей из-за проблем с качеством.

Новости об очередных отзывах автомобилей облетели весь мир. Ниже приведены статьи, опубликованные в средствах массовой информации, описывающие ситуацию, в которой оказалась компания Тойота в 2009–2010 гг.

Массовый отзыв автомобилей Toyota затронет и Европу

«Руководство японского автогиганта Toyota Motor приняло решение

отозвать для устранения неисправностей примерно два миллиона автомобилей в Европе из-за неполадок с педалью газа после обнаружения аналогичных проблем в США.

Как сообщает РИА "Новости" со ссылкой на японскую прессу, неполадки, ставшие причиной отзыва автомобилей, довольно редки, однако имеют место, когда педаль газа изнашивается. В этом случае иногда ее становится сложно нажимать, педаль медленно возвраща-

ется на исходную позицию, или, в самом худшем случае, застревает в полунажатом состоянии.

Автогигант принял решение об отзыве автомобилей в Европе и США после того, как руководство компании обнаружило, что некачественные детали, ставшие причиной неполадок с тормозной системой, в течение нескольких лет поставлялись на европейские заводы Toyota, производившие отозванные модели.

По данным СМИ, в Европе компания планирует отозвать малогабаритные автомобили, такие как Aygo, тогда как в США отзыву подлежат около 2,3 млн автомашин моделей RAV4, Corolla, Matrix, Avalon, Camry, Highlander, Tundra, Sequoia, произведенных на заводах компании с 2005 по 2010 годы. Все отозванные автомобили будут отремонтированы за счет компании на заводских мощностях Toyota Motor в Европе и США и после устранения неисправностей возвращены их владельцам.»

Успех последних лет позволил занять компании Toyota особое положение, которое способствовало возникновению ряда ошибок. Компания бежала слишком быстро, наслаждаясь годами эффектного роста. Когда финансовый бум в Америке вызвал рост спроса на машины премиумкласса, Toyota оказалась в состоянии этот спрос удовлетворить за счет сильной японской операционной специализации в массовых продуктах высокого качества. В связи с этим объем машин класса люкс, экспортируемых в США, стремительно рос, что позволило компании получать беспрецедентно высокие прибыли. Полученную прибыль компания инвестировала в быстрое расширение объемов производства, увеличение производственных мощностей и количества производственных линий. В результате Toyota по праву считала себя мировым лидером по объему выпускаемой продукции. Кроме этого, Toyota лидировала и в «гонке сложности» как новатор в области разработок экологичных автомобилей.

Однако, когда американский рост сменился спадом, судьба Toyota изменилась. Крах американского рынка престижных машин, а также период не совсем верных инвестиций в экономику США, поставил компании, обремененные кредитными обязательствами, в неустойчивое положение. Проще говоря, быстрый рост количества зарубежных предприятий и новых моделей превысил численность имеющихся менеджеров по качеству. Эксперты полагают, что в основе проблем с «залипанием» педали газа лежит небрежность в оценке качества, которая привела к передаче в производство несоответствующих узлов, разработанных зарубежными компаниями-поставщиками.

Основой идеологии Toyota всегда был девиз: «Прежде всего, качество, объем – не проблема». Однако погоня за мистическим призом, связанным с получением звания лидера мирового автопрома, подтолкнула некоторых менеджеров компании к замене приоритетов в области качества, приоритетами, нацеленными на достижение объемов производства. В результате погоня за объемом привела к «перенапряжениям» в качестве, которые были дополнительно усугублены увеличением сложности продукции.

Toyota сегодня встала перед лицом того же вызова, что и любая другая компания ее масштаба, – перед вызовом глобализации производства, рынка и повышения сложности продукции.

Задание:

1. На основе вышеизложенной информации оценить причины кризисного состояния компании.
2. Разработать программные мероприятия выхода из кризиса на основе инструментов и методов менеджмента качества.

Средство оценивания - устный опрос по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Назовите основные экономические эффекты от повышения качества продукции?
2. Назовите основные стратегии управления затратами на качество?

3. Почему предупреждение дефектов является более эффективной стратегией?
4. С помощью каких методов осуществляется определение затрат на качество?
5. Что такое функционально-стоимостный анализ?

Оценочные шкалы форм текущего контроля успеваемости

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	<input type="checkbox"/> полно раскрыто содержание материала; <input type="checkbox"/> материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; <input type="checkbox"/> продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; <input type="checkbox"/> точно используется терминология; <input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; <input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; <input type="checkbox"/> ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; <input type="checkbox"/> продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; <input type="checkbox"/> продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; <input type="checkbox"/> допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<input type="checkbox"/> Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, <input type="checkbox"/> знание основной и дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; <input type="checkbox"/> уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; <input type="checkbox"/> демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; <input type="checkbox"/> подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
4	<input type="checkbox"/> вопросы излагаются систематизировано и последовательно; <input type="checkbox"/> продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; <input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение основной литературы. <input type="checkbox"/> ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <input type="checkbox"/> в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; <input type="checkbox"/> допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; <input type="checkbox"/> допущены ошибка или более двух недочетов	<input type="checkbox"/> обучающийся показывает полное знание <input type="checkbox"/> программного материала, основной и <input type="checkbox"/> дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; <input type="checkbox"/> правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; <input type="checkbox"/> демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

	при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	ных программой
3	<input type="checkbox"/> неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; <input type="checkbox"/> усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; <input type="checkbox"/> имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; <input type="checkbox"/> при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; <input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение основной литературы	<input type="checkbox"/> обучающийся показывает знание основного <input type="checkbox"/> материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; <input type="checkbox"/> в ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; <input type="checkbox"/> в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; <input type="checkbox"/> подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
2	<input type="checkbox"/> раскрыто основное содержание учебного материала; <input type="checkbox"/> обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; <input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. <input type="checkbox"/> сформированы компетенции, умения и навыки.	<input type="checkbox"/> обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; <input type="checkbox"/> не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; <input type="checkbox"/> не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: реферата

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающимся обоснована актуальность темы. Содержание соответствует выбранной теме. Введение содержит четко сформулированные цель, задачи исследования. Работа имеет логическую структуру и разделы сбалансированы. Используется актуальная библиографическая база. Высока степень самостоятельности работы. Заключение обобщает полученные в ходе исследования вывод. Работа правильно оформлена, соблюдены технический формат работы (шрифт, интервал, поля, отступы и т.д.), орфографические и пунктуационные нормы, график подготовки и сроки сдачи законченной	9 - 10

работы.	
Тема работы в целом раскрыта. Цель и задачи в основном выполнены, обоснована актуальность темы. Реферат имеет логическую структуру, однако разделы не совсем сбалансированы. Материал изложен грамотным, научным языком. Заключение обобщает полученные в ходе исследования выводы. Используется актуальная библиографическая база. Некоторые аспекты реферата недостаточно полно освещены. Работа оформлена в целом в соответствии с требованиями стандарта.	7- 8
Основные вопросы работы раскрыты слабо. Цель работы в основном достигнута. Реферат имеет структуру, однако разделы несбалансированны. Некоторые аспекты основной части недостаточно полно освещены; малое число ссылок на источники литературы. Работа носит несамостоятельный характер. Имеются замечания к оформлению работы.	5 - 6
Основные вопросы реферата не раскрыты. Цель работы не достигнута, задачи не выполнены. Работа не имеет четкой логической структуры. Имеет место копирование больших частей информации из одного-двух источников – работа не носит самостоятельного характера. Имеются замечания к оформлению работы.	3- 4

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: решения кейса

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающийся эффективно исследует ситуацию, применяя теоретические знания к решению практических задач; способен определить свою роль в решении кейса и роль других с учетом личностных, социальных и профессиональных интересов; разбирается в поставленной проблеме, предлагает возможные варианты решения, может выбрать лучшее из них.	9 -10
Обучающийся исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты решения, участвует в выработке наилучшего из них.	7- 8
Обучающийся имеет слабое представление о решении рассматриваемого кейса, его этапах и связанных с ним понятий; посредственно участвует в обсуждении возможных вариантов его решения.	5- 6
Обучающийся не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	3- 4

Оценочная шкала тренинга презентации в группе

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
----------	---

	с БРС)
Студенты продемонстрировали высокий уровень группового взаимодействия, слаженную подготовку к началу занятия. Все этапы алгоритма проведения экспертной оценки выполнены, результаты обработаны быстро и без ошибок с помощью ПВО. Группа провела анализ целевой аудитории, раскрыла конкурентные преимущества товара/продукта в полном объеме; показала умение критически анализировать информацию, сумела обобщить информацию с помощью таблиц, схем, рисунков; аргументированно сделала выводы. Студенты демонстрируют уверенность в себе, высокий уровень культуры речи при проведении презентации, вербальные и невербальные техники привлечения и удержания внимания слушателей, техники управления вниманием аудитории; устанавливают обратную связь с аудиторией, позитивный эмоциональный настрой. При подготовке презентации группа проявила оригинальность, креативность. Студенты группы отвечают на вопросы по теме результатов исследования.	10
Студенты продемонстрировали достаточно хороший уровень группового взаимодействия, слаженную подготовку к началу занятия. Все этапы алгоритма проведения экспертной оценки выполнены, результаты обработаны своевременно и в основном без ошибок. Группа провела анализ целевой аудитории, раскрыла конкурентные преимущества товара/продукта в полном объеме; показала умение критически анализировать информацию, сумела обобщить информацию с помощью таблиц, схем, рисунков; аргументированно сделала выводы. Студенты демонстрируют уверенность в себе, хороший уровень культуры речи при проведении презентации, вербальные и невербальные техники привлечения и удержания внимания слушателей, техники управления вниманием аудитории; устанавливают обратную связь с аудиторией, позитивный эмоциональный настрой. Студенты группы отвечают на вопросы по теме результатов исследования, но допускаются некоторые недочеты, негрубые ошибки, может ответить не на все вопросы и замечания.	8
Студенты продемонстрировали удовлетворительный уровень группового взаимодействия и подготовку к началу занятия. Не все этапы алгоритма проведения экспертной оценки выполнены, результаты обработаны, но допущены ошибки в расчетах и построении график и таблиц. Группа провела анализ целевой аудитории не полностью, не раскрыла в полном объеме конкурентные преимущества товара/продукта; показала умение критически анализировать информацию, в целом сумела обобщить информацию с помощью таблиц, схем, рисунков и сделала выводы. Студенты демонстрируют недостаточную уверенность в себе, средний уровень культуры речи при проведении презентации, недостаточно используют вербальные и невербальные техники привлечения и удержания внимания слушателей, техники управления вниманием аудитории; устанавливают слабую обратную связь с аудиторией, позитивный эмоциональный настрой. Студенты группы отвечают не на все вопросы по теме результатов исследования, допускают грубые ошибки..	6
Результаты и выводы не соответствуют поставленной цели. Зада-	менее 5

ние не выполнено, не сформированы навыки и умения представлять себя, свой товар, услугу, информировать и убеждать в качестве товара.	
--	--

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: тестирования

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	5
Дано не менее 80% правильных ответов	4
Дано не менее 50% правильных ответов	3
Дано менее 50% правильных ответов	2

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

При проведении промежуточной аттестации для выявления освоения компетенций на соответствующих этапах их формирования проводится экзамен в письменной форме по билетам, включающим в себя теоретико-практическое задание в форме тестового задания.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	Способен владеть навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	ПКс-2.1 (очная, очно-заочная)	Владение знаниями инструментов и технологий управления качеством с целью формирования конкурентоспособности организации, проектирования и осуществления стратегии организации
ПКс-4	способен анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	ПКс-4.2 (очная) ПКс-4.1 (очно-заочная)	Владение знаниями технологии и инструментов операционного менеджмента, логистической структуры и сети в организации при подготовке управленческих решений

ПКс-7	Способен создать среду, которая поддерживает творческое мышление, любознательность и экспериментирование, создавать новые модели и методы для организации	ПКс-7.3 (очная) ПКс-7.1 (очно-заочная)	Владение навыками создания среды, которая поддерживает творческое мышление, любознательность и экспериментирование при создании новых моделей и методов в управлении качеством в организации
-------	---	---	--

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (код А/01.6); тактическое управление процессами организации производства (А/02.6)	ПКс-2.1 (очная, очно-заочная)	на уровне знаний: <input type="checkbox"/> научные, теоретические и методические основы системы управления качеством; <input type="checkbox"/> концепции и нормативно-правовая база обеспечения качеством в условиях организационных изменений.
	ПКс-4.2 (очная) ПКс-4.1 (очно-заочная) ПКс-7.3 (очная) ПКс-7.1 (очно-заочная)	на уровне умений: <input type="checkbox"/> решать задачи по оценке качества продукции, процессов, технологий; <input type="checkbox"/> выявлять проблемы в области обеспечения качества продукции и возможности повышения эффективности управления в условиях организационных изменений.
		на уровне навыков: <input type="checkbox"/> оценки качества продукции, технологий, процессов и системы в условиях организационных изменений. <input type="checkbox"/> анализа показателей деятельности предприятия и разработки управленческих решений по улучшению качества продукции, проектов, внедрению инноваций. <input type="checkbox"/> оценки эффективности управления качеством на предприятии

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2. Эволюция парадигмы управления качеством.

3. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4. Современная концепция управления качеством.
5. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.
6. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации.
7. Показатели качества и методы их определения.
8. Особенности японской системы управления качеством.
9. Основные направления в области управления качеством.
10. Принципы деятельности высшего руководства организации в области качества.
11. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
12. Организация службы качества в фирме.
13. Кружки качества, их роль и особенности деятельности.
14. Роль управленческого персонала в обеспечении качества.
15. Коллективные формы участия в совершенствовании качества.
16. Управление персоналом в процессе обеспечения качества.
17. Формы мотивации персонала к постоянному повышению качества работы.
18. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
19. Влияние качества производства и качества продукции на экологическую безопасность.
20. Принципы формирования политики фирмы в области качества.
21. Статистическое регулирование процессов обеспечения качества.
22. Функционирование системы обеспечения качества.
23. Обеспечение качества функционирования систем управления.
24. Маркетинг в системе создания качества.
25. Особенности взаимодействия с поставщиками в процессе обеспечения качества.
26. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством.
27. Функциональный анализ системы управления качеством.
28. Применение методов Парето и Исикавы для анализа и улучшения качества.
29. Управление затратами на создание качества.
30. Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества.

Типовые тестовые задания для подготовки к экзамену

ВАРИАНТ 1

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

2. Результат инновационной деятельности (нововведение, инновация), получивший практическую реализацию в виде нового товара, услуги, способа производства (технологии) или иного общественно полезного результата:

1. Инновационный продукт.
2. Технология.
3. Бизнес-идея.

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества

2. Главного механика
3. Главного технолога

4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

1. 100 единиц
2. 50 единиц
3. 20 единиц
4. 4 -5 единиц

5. Определенный процесс для достижения определённых целей и решения конкретной бизнес-задачи называется:

1. Проектом.
2. Целью.
3. Деятельностью.
4. Технологическим прорывом.

6. Управление проектами в СМК:

1. Деятельность по планированию, организации, мотивации и контролю в организации;
2. Деятельность, направленная на достижение поставленных задач в области качества, реализацию определённых планов, используя имеющиеся ресурсы - время, капитал, людей.
3. Деятельность по оценке конкурентоспособности производимой продукции предприятием.

7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

8. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:

1. 1924
2. 1951
3. 1960
4. 1974
5. 1987

9. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

10. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

1. точность
2. измерения
3. достоверность
4. трудоемкость операции измерения
5. стоимость

11. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. Системе менеджмента качества
2. Качеству продукции
3. Качеству услуг

12. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

13. Верно ли суждение, что в отличие от проекта программа предполагает больший масштаб и продолжительность деятельности и может включать несколько проектов:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

14. Современное профессиональное управление проектами базируется на следующих основных принципах:

1. Четкое определение целей, результатов и работ проекта с учетом возможных приемлемых рисков.
2. Определение центров ответственности за проект в целом и отдельные его части.
3. Создание системы комплексного и прогнозирующего планирования работ и параметров проекта.
4. Создание системы контроля и регулирования хода выполнения проекта;- создание команды проекта и управление ею с целью объединения и координации усилий всех исполнителей, вовлеченных в проект.
5. Все вышеперечисленное.

15. Работу по улучшению осуществляют:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
3. Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да

2. Нет
3. Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. Нормативным перечнем Госстандартом России
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

23. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний
2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
3. Количеством оформляемых документов
4. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

24. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности
2. Долговечности
3. Ремонтопригодности
4. Сохраняемости продукции

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

Ключи

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3	1	2	4	2	2	1	2	2	1,2,3,4,5	1	2,3	1	5	2
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
1	2	2	1	3	2	3	1,2,4	1,2,3,4	2					

ВАРИАНТ 2

1. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации
2. Правила и процедуры сертификации
3. Правила признания зарубежных сертификатов

2. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

3. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

4. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

5. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

6. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

7. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

8. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

9. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

10. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

11. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

12. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

13. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

14. Методология TQM предполагает:

1. Жесткую ориентацию на потребителя.
2. Маркетинг по изучению качества.
3. Высокий менеджмент качества.
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

15. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

16. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.

2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

17. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:

1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
2. Это функциональная совокупность свойств товара.
3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

18. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. Конкуренция качества.

19. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с "личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

20. Кросс-функциональная командная работа – это:

1. выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

21. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Системе обучения и поощрений персонала.
4. Должной связи с потребителями и поставщиками.

22. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

23. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.

2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

24. Круг качества – это

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

25. Система Тейлора служила для проверки качества:

1. Процесса.
2. Одного изделия.
3. Фирмы.
4. У потребителя.

Ключи

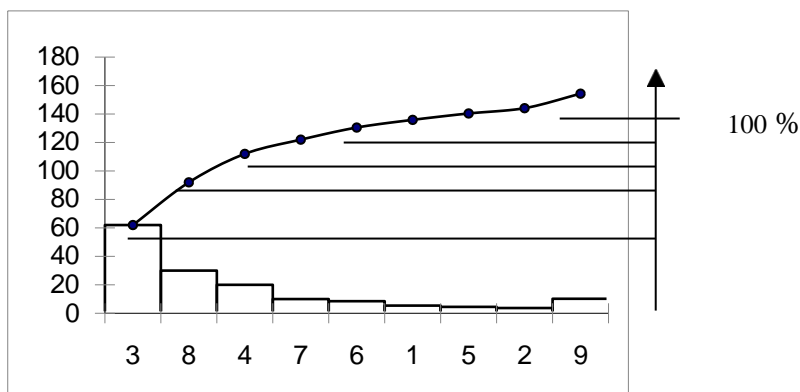
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1,2,3	2	2	2	3	1	2	3	1	4	2	4	1	1,3	3
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
3	1	4	3	1	1	1,2,3	3	2	2					

Типовые практические задания

Задание 1

Предприятие выпускает кровельное железо, за месяц было произведено 8 020 бракованных листов. Для анализа возможностей уменьшения брака необходимо построить диаграмму Парето.

Вид брака и количество бракованных изделий	Потери от брака		Кумулятивный процент потерь	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
3. Коробление - 900	62,0	40,181	62,0	40,181
8. Боковой изгиб - 420	30,0	19,443	92,0	59,624
4. Отклонение от перпендикулярности - 320	20,0	12,962	112,0	72,586
7. Трещины поверхности - 820	10,0	6,481	122,0	79,067
6. Винтообразность - 1250	8,5	5,509	130,5	84,576
1. Боковые трещины - 140	5,4	3,500	135,9	88,076
5. Грязная поверхность - 1320	4,5	2,916	140,4	90,992
2. Шелушение краски - 3400	3,7	2,398	144,1	93,390
9. Прочие причины - 600	10,2	6,610	154,3	100
Итого: 9170	154,3	100		



При разбивке факторов на группы, получается, что группа А включает «Коробление», «Боковой изгиб» и «Отклонение от перпендикулярности» - самые часто встречающиеся виды брака. Их общий кумулятивный процент составляет 72,586%. Следует проанализировать каждую из операций, проводимых с продуктом, которые могут вызвать эти виды брака, и наметить график мероприятий по снижению процента брака.

Задание 2

Просуммируйте затраты по группам, связанным с предупреждением (P – prevention cost), оценкой (A – appraisal cost), внутренними (I – internal reject cost) и внешними отказами (external reject cost). Определите долю каждой группы затрат.

Затраты	Сумма
Переделка и ремонт	75 000
Приемочно-сдаточные испытания готовой продукции	66 000
Брак	60 000
Исправления возвращенных материалов	50 000
Внутрипроизводственный контроль	38 000
Понижение класса качества	32 000
Повторные испытания и контроль	25 000
Анализ причин отказов возвращенной потребителем продукции	24 000
Контроль внутренних свойств товаров	23 000
Разработка мероприятий по качеству	18 000
Стоимость гарантийного обслуживания	14 000
Административная работа с возвращаемой продукцией	12 000
Лабораторные испытания	12 000
Обеспечение качества продавцом	12 000
Контроль системы качества	10 000
Административные расходы, связанные с допущением и одобрением модификаций	8 000
Материалы для контроля и испытаний	7 000
Техническое обслуживание испытательного оборудования	6 000
Анализ и хранение данных контроля	4 000
Подготовка кадров в области качества	4 000
Итого:	500 000

Ответ:

Затраты	Сумма	
Переделка и ремонт	75 000	I
Приемочно-сдаточные испытания готовой продукции	66 000	A
Брак	60 000	E
Исправления возвращенных ма-	50 000	I

териалов		
Внутрипроизводственный контроль	38 000	A
Понижение класса качества	32 000	E
Повторные испытания и контроль	25 000	A
Анализ причин отказов возвращенной потребителем продукции	24 000	P
Контроль внутренних свойств товаров	23 000	A
Разработка мероприятий по качеству	18 000	P
Стоимость гарантийного обслуживания	14 000	E
Административная работа с возвращаемой продукцией	12 000	E
Лабораторные испытания	12 000	A
Обеспечение качества продавцом	12 000	P
Контроль системы качества	10 000	P
Административные расходы, связанные с допущением и одобрением модификаций	8 000	P
Материалы для контроля и испытаний	7 000	A
Техническое обслуживание испытательного оборудования	6 000	A
Анализ и хранение данных контроля	4 000	A
Подготовка кадров в области качества	4 000	P

P	76 000
A	181 000
I	125 000
E	118 000

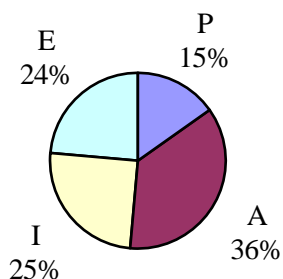


Рисунок - Структура затрат по группам затрат

Задание 3

Разброс контролируемого параметра «Длительность маршрута» приведен в таблице 18. Норматив по данному показателю равен 41 ± 1 мин. Построить контрольную карту для этих значений. Сделайте выводы о соблюдении норматива по данному показателю. Определите

Таблица– Исходные значения для построения контрольной карты

№ измерения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40

Находим верхний контрольный предел – $41 + 1 = 42$.

Находим нижний контрольный предел – $41 - 1 = 40$.

Центральная линия – 41.

Строим контрольную карту (см. Рис).

Возможные причины отклонения продолжительности рейсов от норматива:

рейс 5 – «пробки» на дорогах, недостаточно высокая скорость движения, задержка более чем это необходимо на остановочных пунктах;

рейс 8 – более высокая скорость движения, «зеленый коридор», пропуск остановочных пунктов, меньший поток автомобилей.

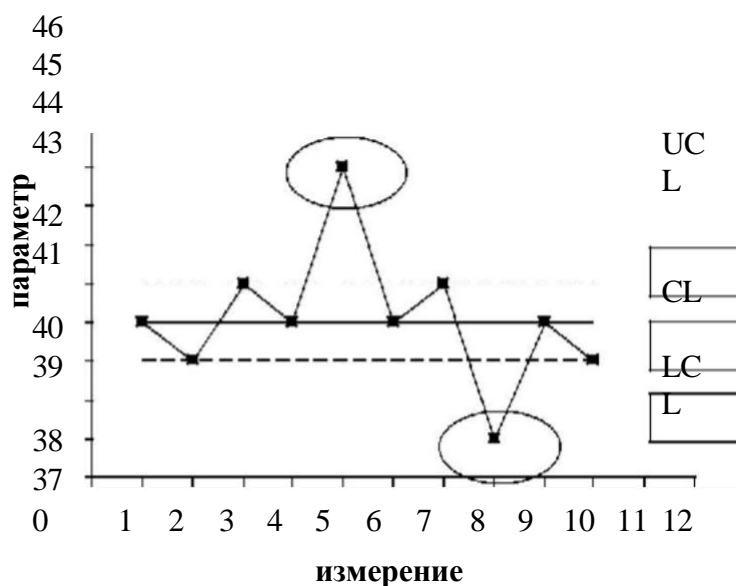


Рисунок – Контрольная карта «Длительность маршрута»

Наименование изделия	Маршрут А	Контрольные границы	верхняя	42
Показатель качества	Длительность маршрута		нижняя	40
Единица измерения	мин	Контрольные образцы	количество	10
Номер стандарта	СТП XXX		период	10 часов
Дневная норма	7 рейсов	Период сбора данных	с	9-00
Оператор	Иванов И. И.		по	19-00
Контролер	Петров П. П.	Норматив		41
Разработчик к/к	Сидоров И.И.	Дополнительные сведения		

Задание 4

Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты предприятия на качество, имея следующие данные:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 425 млн. руб.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) – 47 млн. руб.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), – 84 млн. руб.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), – 127 млн. руб.

Оценить затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 56 млн. руб.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) – 7 млн. руб.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), – 19 млн. руб.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), – 12 млн. руб.

Решение

Внутренние затраты на качество равны $ЗКВу = ПЗК + ДЗК + ОЗК = 56 + 7 + 19 = 82$

Рассчитываем общие затраты на качество.

$$ЗКС = ЗКВу + ЗКВш = 82 + 12 = 94$$

Они равны 94 млн. руб.

Анализируем структуру затрат на качество. Удельный вес затрат, считающихся убытками, составляет 34% $((19 + 12) / 94)$. Предприятие более трети затрат на качество несет для того, чтобы устранить потери, связанные с дефектами. Это невыгодное вложение средств. Следует ужесточить операционный контроль качества, с целью исключения попадания некачественной продукции потребителю.

Шкала оценивания.

Согласно Положению о БРС максимальная итоговая оценка – 100 баллов (отлично), включает в себя текущий рейтинг (максимально – 60 баллов) и максимальный балл, полученный на экзамене (40 баллов). Для удобства расчетов по дисциплине «Управление качеством» обучающийся в течение семестра может набрать максимально 100 баллов и его результат будет умножен на коэффициент 0,6. Результат, полученный на экзамене из 100 баллов, умножается на коэффициент 0,4. Суммарный результат находится в диапазоне от 50 до 100 баллов. Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине, рассчитанный таким образом, переводится в академическую оценку.

Значения рейтинговых баллов для осуществления текущего контроля

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы
1.	Опрос по теме	5 (2*5=10)
2.	Решение кейса	10 (2*10=20)
3.	Дискуссия	5 (5*2=10)
4.	Тестирование по теме	5 (2*5=10)
5.	Тренинг презентации в группе	20
6. I	Практическое задание	10 (2*10=20)
7.	Подготовка реферата	10

8.	Всего за семестр	100
----	------------------	-----

Значения рейтинговых баллов для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы при прохождении промежуточной аттестации

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении тестовых заданий и решении задач

Показатели	Баллы
Тестирование	
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	70
Дано не менее 80% правильных ответов	60
Дано не менее 50% правильных ответов	50
Дано менее 50% правильных ответов	0
Расчетная задача	
Обучающийся продемонстрировал правильное решение, включающее следующие элементы: - правильно записаны формулы, применение которых необходимо для решения задачи выбранным способом; - проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, и представлен ответ (с указанием единиц измерения); при этом допускается решение «по частям» (с промежуточными вычислениями).	30
Обучающийся продемонстрировал правильное решение, верно записал формулы, применение которых необходимо для решения задачи выбранным способом, однако имеются следующие недочеты: • - в необходимых математических преобразованиях или вычислениях допущена ошибка; • - необходимые математические преобразования и вычисления логически верны, не содержат ошибок, но не закончены; • - не представлены преобразования, приводящие к ответу, но записан правильный числовой ответ или ответ в общем виде; - решение содержит ошибку в необходимых математических преобразованиях и не доведено до числового ответа	20
Обучающийся представил только положения и формулы, применение которых необходимо для решения задачи, без каких-либо преобразований с их использованием, направленных на решение задачи и ответа. В решении отсутствует одна из исходных формул, необходимая для решения задачи (или утверждение, лежащее в основе решения), но присутствуют логически верные преобразования с имеющимися формулами, направленные на решение задачи. В одной из исходных формул, необходимых для решения задачи (или утверждении, лежащем в основе решения), допущена ошибка, но присутствуют логически верные преобразования с имеющимися формулами, направленные на решение задачи.	10
Обучающийся неверно записал формулы, применение которых необходимо для решения задачи выбранным способом.	0

Не проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, и не представлен ответ (с указанием единиц измерения).	
Итого	до 100

Значение итоговой оценки по дисциплине

Российская система оценок	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине в соответствии со шкалой Филиала	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине (Ситог), баллы	Академическая оценка в соответствии с системой оценки ECTS	
Отлично «5»	86-100	93...100	A: Excellent — выдающиеся знания с возможными незначительными погрешностями	«зачтено»
		86...92	B: Very Good - знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками	
Хорошо «4»	70-85	78...85	C: Good правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками	
		70...77	D: Satisfactory - работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками	
Удовлетворительно «3»	50-69	50...69	E: Sufficient - знания, удовлетворяющие минимальным критериям	«не зачтено»
Неудовлетворительно «2»	0-49	0...49	F: Unsatisfactorily - требуется значительная дальнейшая работа	

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является выполнение предусмотренных программой видов учебной деятельности, форм текущего контроля успеваемости в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Промежуточная аттестация является формой контроля качества знаний студентов, осуществляемого в периоды проведения сессий с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков студента требованиям, установленным рабочей программой дисциплины.

Процедура проведения экзамена включает:

- 1) проведение тестирования на бумажных носителях в учебных аудиториях или в компьютерных классах. Продолжительность тестирования составляет не более 30 минут.
- 2) решение задачи. Продолжительность не более 15 минут.

Процедура оценивания промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС:

http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi_sroki_kontrolya_30.01.2018_02-66.pdf.

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости

Освоение содержания дисциплины предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ОС РАНХиГС направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Данные указания являются обязательной частью методического обеспечения процессов обучения, контроля и оценивания результатов освоения дисциплины. Они содержат комплекс разъяснений и указаний, позволяющих обучающемуся оптимальным образом выстроить работу по изучению дисциплины и предоставляющих ему возможность для самоконтроля и самооценки освоения содержания дисциплины.

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины «Управление качеством» осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и / или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

Практические занятия имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и / или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

Самостоятельная внеаудиторная работа включает подготовку к аудиторным занятиям; изучение литературы, включенной в основной и дополнительный список, а также просмотр периодических журналов; использование информации, полученной на других курсах с целью повышения эффективности понимания дисциплины; а также подготовку к предметным конкурсам, проектам, выступлениям на научно-практических конференциях.

Текущий контроль успеваемости обучающегося по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме следующих мероприятий:

- контроль посещения лекционных занятий;
- контроль активности обучающегося и качества его деятельности на практических занятиях;
- контроль самостоятельной работы студента по видам.

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

Методические указания, позволяющие обучающимся организовать процесс освоения дисциплины

Рекомендации по самостоятельной работе студента

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельного изучения темы:

1. Прочитать теоретический материал учебника.
2. Составить краткий конспект прочитанного, максимально используя графические элементы и схемы.

3. Ответить на вопросы в конце соответствующей главы учебника.
4. Если при ответах на вопросы возникли затруднения – обратиться к соответствующему материалу для повторения.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Методические рекомендации по подготовке рефератов

Подготовка и защита рефератов - одна из форм учебной работы.

Реферат – предполагает доклад обучающегося по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи и т. п.

Подготовка рефератов по дисциплине «Стратегический маркетинг» предполагает решение следующих задач:

углубление знаний по актуальным теоретическим вопросам маркетинга, творческое применение этих знаний к избранной студентом теме;

усвоение зарубежного опыта маркетинговой деятельности, возможностей и проблем его практического использования в российских условиях, в деятельности будущих дипломированных специалистов;

совершенствование умения изучать различные литературные источники (монографии, статьи периодической печати и т.п.) по избранной теме и на основе их критического анализа самостоятельно и грамотно излагать материал, делать аргументированные выводы и предложения;

развитие навыков правильного оформления письменной работы.

Реферат не должен иметь ничего общего с простым дублированием материала, заимствованного из одного или нескольких литературных источников, то есть ничего общего с плагиатом и компиляцией. В нем должен быть проведен анализ всего материала, относящегося к избранной студентом теме и содержащегося в проработанной автором литературе.

1. Выбор темы

Предложенная преподавателем тематика рефератов является примерной. Студенту целесообразно самостоятельно подходить к выбору темы, руководствоваться собственными интересами и наклонностями. Исходя из круга своих интересов, студенты могут предлагать темы рефератов, не вошедшие в перечень тем, рекомендуемых преподавателем. В данной ситуации необходимо обязательно согласовать предлагаемую тему реферата с преподавателем.

Выбрав тему реферата, необходимо:

Ознакомиться с кругом вопросов, относящихся к избранной теме, повторить лекционный материал и проанализировать заново литературу, рекомендованную к соответствующей теме учебной программой по дисциплине «Управление качеством», получить четкое представление о сущности темы, ее месте и значении в изучаемом курсе и в маркетинговой деятельности.

Расширить круг литературных источников по теме реферата, пользуясь каталогами, имеющимися в библиотеке Кировского филиала РАНХ ГС, а также в библиотеках г. Кирова.

Наряду с учебной и монографической литературой необходимо использовать статьи, опубликованные в периодических изданиях, в том числе в журналах: «Маркетинг», «Практический маркетинг», «Маркетинг в России и за рубежом», «Проблемы теории и практики управления», «Российский экономический журнал (РЭЖ)», «Экономика и организация промышленного производства (ЭКО)», «Экономист», «Вопросы экономики» и др.

Повышению качества реферата способствует знание законодательных актов и постановлений Правительства Российской Федерации в сфере, относящейся к теме исследования, которые публикуют в «Российской газете» и в Собраниях законодательства Российской Федерации за соответствующих год.

Итогом предварительного этапа работы должен стать план реферата.

2. Составление плана реферата

План реферата определяет не только круг вопросов, которые должны быть затронуты в избранной теме, но и основное содержание реферата. Он позволяет студенту получить общую ориентацию в материале темы, обеспечивает его правильный отбор и логику изложения.

План реферата включает введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Во введении дается обоснование актуальности выбранной темы в теоретическом и практическом аспектах, анализ степени ее разработанности в проанализированной литературе, формулируется цель, и определяются задачи исследования.

При оценке состояния разработанности темы не следует идти по пути аннотирования литературы. Каждый источник необходимо анализировать лишь в аспекте исследуемой темы.

Основную часть реферата необходимо разбить на вопросы и подвопросы (пункты), которые должны иметь свое лаконичное и четкое название.

Заключение должно содержать четко сформулированные выводы, к которым пришел студент в результате изучения выбранной темы, а также вопросы, оставшиеся нерешенными и нуждающиеся в дальнейшей разработке.

3. Систематизация собранного материала и написание реферата

Изучение литературных источников должно сопровождаться анализом и систематизацией собранного материала. Необходимые сведения распределяются в соответствии с целью и задачами реферата. Может возникнуть необходимость в корректировке предварительно разработанного плана в окончательный его вариант. Завершается систематизация материала формированием однозначной, выверенной концепции.

Хорошо продуманный план, каждый пункт которого обеспечен строго отобранным материалом, - важнейшая предпосылка успешного написания реферата.

Начинать необходимо с основной части, а не с введения. Работа над основной частью позволит до конца осмыслить подобранные литературные источники.

В соответствии с планом, текст основной части реферата необходимо разделить на вопросы и подвопросы (пункты) с соответствующим распределением собранного материала. Выделение любого вопроса, подвопроса (пункта), структуризация реферата в целом должны осуществляться по формуле: задача - разработка - вывод.

Изложение материала не должно носить описательный характер. Необходим анализ, в том числе статистического материала, с соответствующими выводами, который должен быть тесно связан с текстом. Обширный массив статистических данных целесообразно сводить в таблицы. На основе статистических данных можно построить диаграммы, графики, позволяющие более рельефно представить те или иные социально-экономические явления и процессы.

Все таблицы, диаграммы, графики, схемы, приводимые в реферате, должны быть озаглавлены и пронумерованы. Обязательным является приведение под ними ссылок на источники с упоминанием страниц, откуда позаимствованы статистические данные.

Весь проводимый в тексте цифровой материал должен иметь ссылки на соответствующие источники. Сноски обязательны также в случаях буквального цитирования текста или же при использовании суждений, положений, выводов, содержащихся в трудах других авторов.

Достоинством реферата является анализ различных точек зрения по дискуссионным вопросам, аргументация разделяемой или своей позиции.

Методические рекомендации по проведению тренинга презентации в группе

Целью тренинга презентации студентов является формирование навыков внедрения в деятельность компании механизма формирования позитивного образа компании, товара и услуг в глазах клиентов.

Эффективность презентации напрямую взаимосвязана с позиционированием компании, миссией компании, культурой, имиджем и образом. Тренинг по дисциплине **управления качеством** направлен на формирование у студентов умений и навыков презентации, с помощью которой они осознают предназначение организации, товаров и услуг и учатся оценивать качество товара/услуги и формировать позитивный образ продукта у клиентов.

Программа тренинга проведения презентации «Эффективная презентация», реализуемая преподавателем в рамках практических занятий включает обучение по следующим компонентам:

1. Презентация – как вид профессиональной коммуникации: а) цели презентации; б) этапы презентации.
2. Подготовка к презентации: а) анализ целевой аудитории; б) отличия групповой и индивидуальной презентации; в) информационная подготовка к презентации; г) план, контроль времени; д) организация пространства при презентации.
3. Поведение презентатора: а) уверенность в себе и способы преодоления страха.; б) техники повышения самооценки; в) уверенное поведение: положение тела, работа с голосом; г) культура речи при проведении презентации; д) групповая презентация и психология масс; е) психологические характеристики группы; ж) вербальные и невербальные техники привлечения и удержания внимания слушателей (клиентов); и) обратная связь аудитории; к) эмоциональный настрой; л) особенности взаимодействия с группой людей.
- 5. Индивидуальная презентация: а) выявление потребностей слушателя (клиента); б) техники задавания вопросов; в) определение критериев для поведения презентации; г) психологическая характеристика клиента; д) определение психотипа; е) особенности личного контакта.
6. Проведение презентации: а) умение представлять себя, свой товар, услугу, информировать и убеждать в качестве товара; б) ответы на вопросы; в) техники управления вниманием аудитории; г) приемы повышения интереса.
7. Критерии эффективной презентации и анализ успешности презентации: а) критерии оценки презентации; б) способы анализа воздействия на клиентов.

Сущность презентации.

Презентация товаров и презентация услуг определенного качества – это этап в продажах и деятельность менеджера. В ходе презентации студент – будущий менеджер предоставляет потенциальному клиенту информацию для принятия решения. Проведение презентации есть в каждой продаже, вне зависимости от того, это общение с клиентом по телефону, личная продажа, или выступление перед аудиторией на выставке, устный рассказ о компании и продукте или коммерческое предложение.

Цель презентации. Проведение презентации имеет своей целью стимулирование клиента к покупке. Эффективное проведение презентации предполагает знание качества и конкурентных преимуществ своего товара. Его достоинств и недостатков, выгод для клиента и конкурентных преимуществ. Менеджер должен обладать полной информацией о компании, товарах и услугах, но использовать в презентации только то, что важно клиенту.

Презентация продукции - этот этап, который следует за выявлением потребностей целевой аудитории.

Особенность тренинга презентации. Тренинг презентации развивает навыки студента к пониманию потребностей и желаний потенциальных клиентов, определения интересов, которые необходимо использовать для привлечения и удержания внимания, подчеркивания выгод для клиентов. Тренинг презентации включает блоки, направленные на формирование клиентоориентированного мышления, развитие аналитических способностей, а также техники общения с клиентами и повествования.

Тренинг презентации может быть использован для публичных выступлений студентов в ходе проведения групповой игры по сравнительной оценке качества групп товаров, анализа результатов оценки и представления результатов в виде презентации перед аудиторией. В ходе обучения студенты составляют презентационные тексты, рекламные сообщения, а также научаются преподносить информацию в доступной и живой форме.

Методические рекомендации по решению ситуационной задачи (кейса)

Решение ситуационных задач - это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Обучающиеся должны исследовать конкретную экономическую, социальную и бизнес-ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Ситуационные задачи основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Методика решения ситуационных задач.

Понимание задачи:

усвоение какой учебной темы предполагает решение ситуационных задач;

какого рода требуется результат;

должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

сколько времени вы должны работать с кейсом?

Просмотр ситуационных задач:

просмотрите содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

после этого прочтите ситуационную задачу медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем:

необходимо структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации;

рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

выделить «темы» - связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая - с поведением конкурента;

опишите ситуацию, ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему? определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?
Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?
Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?
Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?
Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?
Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

Диагностическая стадия.

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды;

изучите обстоятельства возникновения ситуации;

не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики.

5. Формулировка проблем.

На этой стадии очень полезно:

письменно сформулировать восприятие основных проблем;

при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность;

6. Выбор критериев решения проблемы.

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив.

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего.

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация выводов. Оформление и сдача решения.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тесты – это достаточно краткие стандартизированные или не стандартизированные пробы, испытания, позволяющие за сравнительно короткие промежутки времени оценить результативность познавательной деятельности обучающихся, т.е. оценить степень и качество достижения каждым студентом целей обучения (целей изучения). Тесты достижений предназначены для того, чтобы объективно оценить успешность овладения теми или иными разделами учебных дисциплин.

Подготовка к тестированию осуществляется на основе материала лекций и учебников. Тест предусматривает 3-4 варианта заданий. На выполнение теста отводится 10-15 минут аудиторного времени. Возможно также компьютерное тестирование с применением АСТ-оболочки.

Для успешного прохождения тестирования рекомендуется пройти тренировочные тесты для самопроверки.

Рекомендации по подготовке к дискуссии

(круглый стол, круглый стол с участием работодателя, групповое обсуждение)

Круглый стол, дискуссия являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

лучше поняли усваиваемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, необязательно достигая общего мнения;

смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

На таком семинаре осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели семинаров, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта.

Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

Общие требования к ведению научной дискуссии:

1) Научная дискуссия возможна лишь при наличии общего предмета обсуждения. Предполагается взаимопонимание в оценке некоторого положения дел и наличие разногласий относительно одной и той же ситуации. Общий предмет диалога выражается с помощью некоторой совокупности вопросов, каждый из которых содержит в себе противоречие между знанием и незнанием и побуждение к его решению.

2) Используемые в дискуссии средства должны признаваться всеми, кто принимает в ней участие (общий язык, общие логические правила оперирования знаками).

3) Наличие желания и потребности в общении между участниками дискуссии.

4) Сотрудничество сторон - умение отдавать предпочтение слушанию перед говорением.

5) Необходимость критического отношения к высказываниям и взглядам оппонентов.

6) Свобода в выражении различных взглядов (автономность сторон, недопустимость диктата).

7) Дискуссия должна обладать свойством избыточности (отсутствие ограничений на число участников и число мнений, выдвигаемых к обсуждению).

Требования к формулируемым вопросам:

1) Вопрос должен быть разумным (имеющим смысл).

2) Вопрос должен быть ясным и точным. Необходимым условием понятности вопроса является сообщение спрашивающим всего предпосылочного знания, на котором этот вопрос ставится и которым предопределяется его решение.

3) Предпосылки вопроса должны быть истинными высказываниями. Вопрос опирается на множество предпосылок, аккумулирующих ранее полученную и усвоенную информацию:

- позитивная предпосылка (свидетельствует о том, что существует, по крайней мере, один истинный ответ на поставленный вопрос);

- негативная (утверждение о том, что существует, по крайней мере, один ложный ответ на вопрос);

- предпосылка единственности;

- предпосылка, ограничивающая область неизвестной.

4. Вопрос должен ставиться конкретно. Конкретность требует рассмотрения того или иного явления в контексте его социально-исторического развития, рассмотрения всех обстоятельств, сопровождающих данный факт.

Требования к формулируемым ответам:

1) Ответ должен даваться по существу. Это требование выполнимо, если ответ формулируется на языке вопроса, соответствует его основе и области неизвестной, не содержит избыточной информации. Ясность, точность и однозначность ответа во многом зависит от того, как отвечающий понимает вопрос, а понимание - от того, насколько его основа и область неизвестной делают явным предполагаемое знание, используемое при формулировке вопроса.

2) Ответ должен уменьшать неопределенность вопроса, быть информативнее его. В принципе ответ должен стремиться к полноте, хотя в научных дискуссиях приемлемы и частичные ответы, если они приближают к истине.

3) При некорректной постановке вопроса ответ должен заключаться в указании на эту некорректность (например, вопрос неясен, уже известен ответ, пока нет средств для ответа, ложны предпосылки). Недопустим ответ вопросом на вопрос.

Требования к тезису аргументации:

1) Тезисом становится не всякий прямой ответ на обсуждаемый вопрос, а лишь тот, который вызывает определенное сомнение у участников дискуссии.

2) Тезис должен излагаться ясно, точно, однозначно и лаконично.

3) Тезис должен быть правильно понят участниками дискуссии. Чтобы выяснить, насколько правильно понят тезис, нужно найти ответ на три вопроса:

- все ли значения слов и выражений тезиса известны и понятны участникам дискуссии;

- отчетливыми ли являются количественные характеристики тезиса (идет ли речь в нем обо всех предметах рассматриваемого класса или только о некоторых);

- об установлении какой ценностной характеристики должна идти речь при аргументации тезиса (несомненной истинности, несомненной ложности, вероятности в той или иной степени).

4. Тезис должен оставаться одним и тем же на протяжении всего процесса обсуждения. Это не означает, что он не может уточняться. Но если он принят к рассмотрению, то должен подчиняться требованию тождественности самому себе.

5. Тезис каждого участника дискуссии должен быть логически связан с тезисом любого другого ее участника.

Требования к аргументам:

1) Аргументы должны быть истинными высказываниями. В объяснении, подтверждении могут использоваться гипотетические аргументы.

2) Аргументы должны быть суждениями, оценка которых с точки зрения истинности, ложности, вероятности устанавливается независимо от тезиса. При нарушении этого требования возникает ошибка, называемая «порочный круг в аргументации».

3) В доказательствах и опровержениях аргументы должны быть достаточными для принятия тезиса. Нарушение данного требования приводит к ошибкам:

- «не следует» - для обоснования тезиса приводятся такие аргументы, из которых он логически не вытекает;

- «кто много доказывает, тот ничего не доказывает» - для обоснования тезиса приводятся такие аргументы, что из них вытекает не только тезис, но и несовместимое с ним положение.

С нарушением требования достаточности аргументов связан ряд эристических приемов, так или иначе влияющих на формирование убеждений:

- «апелляция к публике» (апелляция к мыслям, чувствам и настроениям людей без обоснования истинности или ложности тезиса по существу, с приведением объективных аргументов);

- «апелляция к личности» (компрометация оппонента, чтобы убедить всех в неприемлемости его точки зрения);

- «апелляция к авторитету»;

- «апелляция к общественному мнению» и т.д.

Вопросы для самостоятельной работы обучающихся

1. История управления качеством.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Японский подход к управлению качеством.
4. Цикл Деминга.
5. Виды показателей качества и их классификация.
6. Методы оценки уровня качества.
7. Сущность понятий «качество продукции» и «качество услуги».
8. Формы контроля качества продукции.
9. Семь простых инструментов управления качеством.
10. Контрольный листок.
11. Диаграмма Парето.
12. Диаграмма рассеяния.
13. Метод стратификации данных.
14. Причинно-следственная диаграмма.
15. Контрольная карта.
16. Статистический анализ причин дефектов.
17. Анализ брака и потерь.
18. Показатели надежности продукции и услуг.
19. Коэффициенты точности и воспроизводимости технологических процессов.
20. Международные стандарты ИСО серии 9000.
21. Государственное регулирование качества продукции.
22. Определение и классификация затрат на обеспечение качества.
23. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
24. Анализ затрат на качество.

Примерные темы рефератов

1. Качество как объект управления.
2. Качество продукции: основные понятия, термины и определения.
3. Качество и конкурентоспособность продукции.
4. Стадии формирования качества.
5. Методы оценки качества продукции.

6. Эволюция управления качеством.
7. Отечественный опыт в области управления качеством.
8. Зарубежный опыт управления качеством.
9. Японский опыт управления качеством.
10. Концепция TQM.
11. ИСО: цели, задачи функционирования.
12. Международные стандарты ИСО 9000.
13. Методика разработки и внедрения системы управления качеством в соответствии требованиями МС ИСО 9000.
14. Пакет документации системы управления качеством в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.
15. Аудит системы управления качеством.
16. Подготовка специалистов в области управления качеством.
17. Нормативно-правовая база управления качеством продукции.
18. Стандартизация: основные понятия, сущность, принципы. цели.
19. Основные функции и задачи стандартизации.
20. Методы стандартизации.
21. Нормативно-правовая база стандартизации.
22. Порядок разработки стандартов.
23. Технические условия как нормативный документ.
24. Органы по стандартизации: международные, региональные, национальные.
25. Системы стандартов, обеспечивающих качество продукции.
26. Стандартизация услуг.
27. История развития метрологии.
28. Роль измерений и значение метрологии в управлении качеством продукции.
29. Понятие видов, методов и средств измерений.
30. Государственная система обеспечения единства измерений.
31. Государственный метрологический контроль и надзор.
32. Метрологическое обеспечение сферы услуг.
33. Перспективы развития метрологии.
34. Сертификация: основные понятия, цели, задачи.
35. Принципы и цели обязательной сертификации.
36. Основные принципы и цели добровольной сертификации.
37. Участники сертификации.
38. Порядок проведения сертификации продукции.
39. Порядок проведения сертификации систем управления качеством.
40. Особенности сертификации услуг.
41. Основные схемы сертификации.
42. Нормативно-правовая база сертификации.
43. Перспективы развития сертификации.
44. Квалиметрия: основные понятия, цели, задачи.
45. Показатели качества продукции.
46. Оценка уровня качества продукции.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1 Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Об-

разовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062> (дата обращения: 07.09.2021).

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477910> (дата обращения: 07.09.2021).

3. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159> (дата обращения: 07.09.2021).

4. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469623> (дата обращения: 07.09.2021).

7.2 Дополнительная литература

1. Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2018 (<https://biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2/upravlenie-kachestvom>)

2. Управление качеством. Практикум 2-е изд. Учебное пособие для вузов/Под ред. Горбашко Е.А. М.: Юрайт, 2020. (<https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-praktikum-450876#page/1>).

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года // https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/activity/standardization/norm_documents.

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "о защите прав потребителей"// http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании" (с изменениями от 9 мая 2005 г., 1 мая, 1 декабря 2007 г., 23 июля 2008 г.)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2004 г. N 791 "Об утверждении Правил финансирования за счет средств федерального бюджета расходов в области технического регулирования" (с изменениями от 9 февраля, 7 июня 2008 г.) <http://iso.gost.ru/>

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 294 "О федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии" (с изменениями от 27 октября 2004 г., 5 сентября 2006 г., 5 июня 2008 г., 7 ноября 2008 г.). <http://iso.gost.ru/>

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2003 г. N 500 "О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию" (с изменениями от 2 августа 2005 г., 29 декабря 2007 г.) <http://iso.gost.ru/>

7.4. Интернет-ресурсы

1. Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.: <http://www.ria-stk.ru/>

2. Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии: <http://www.gost.ru/>

3. Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству является Главным информационным центром Государственного комитета по стандартизации и метрологии.: <http://www.vniiki.ru/>

4. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;

5. Научная библиотека Кировского филиала РАНХиГС. URL: <http://lfags48.ru/ellibrary>

6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;

7. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;

8. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;

9. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;

10. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;

11. Электронно-библиотечная система Znanium, URL: <https://znanium.com/>

12. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;

13. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <https://urait.ru/>;

14. Электронно-библиотечная система IPRBOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.

7.5. Иные источники

1. «Вопросы экономики»

2. «Менеджмент качества»

3. CENTRAL EUROPEAN BUSINESS REVIEW

4. Central European Business Review (Пара) https://elibrary.ru/title_items.asp

5. EASTERN EUROPEAN BUSINESS AND ECONOMICS JOURNAL

6. Eastern European Business and Economics Studies Centre (Riga) https://elibrary.ru/title_items.asp

7. ECONOMICS, ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT https://elibrary.ru/title_items.asp?id=56364

8. EKONOMICKE TRENDY https://elibrary.ru/title_about.asp?id=57971

9. OIKONOMOS: JOURNAL OF SOCIAL MARKET ECONOMY <http://oikonomos-journal.org/contacts>

10. Emerald Management Xtra // Сайт содержит периодические издания по бизнесу и менеджменту. Также имеется доступ к статьям из других журналов по менеджменту.

11. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/menuNavigation.do?hdAction=InsightHome>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация учебной дисциплины Б1.В.18 «Управление качеством» осуществляется в аудитории, оснащённой модульной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, компьютером(ами), имеющим(ими) выход в сеть Интернет.

Возможно проведение всех видов занятий с использованием ДОТ. Материалы для проведения учебных занятий с использованием ДОТ могут быть размещены в системе дистанционного обучения Академии (на портале: <https://lms.ranepa.ru>).

Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в отделе ИКиДО.

Для организации и проведения контактной и самостоятельной работы обучающихся используется:

а) лицензионное программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
Microsoft Windows	Операционная система. Лицензионная версия
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	Офисный пакет приложений. Лицензионная версия
Adobe Acrobat Reader	Программное обеспечение для чтения, печати и рецензирования файлов PDF. Свободная лицензия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия. Свободная лицензия
Microsoft Edge Google Chrome Mozilla FireFox Opera Yandex	Браузеры. Свободная лицензия
Ramus Educational	Средство для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD. Свободная лицензия
AST	Программное обеспечение для тестирования. Лицензионная версия

б) информационные справочные системы:

Наименование информационной справочной системы	Ссылка на ресурс
Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (официальный сайт);	http://www.consultant.ru
Справочная правовая система «Гарант» (официальный сайт)»	http://www.garant.ru