Федеральное бюджетное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Управление качеством**
Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**
Рекомендуется для направления подготовки 38.03.01 Экономика
профиль подготовки Экономика предприятий и организаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО
по направлению подготовки «Экономика»
(утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от
12.11.2015 г. №1327)
и учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (профиль Экономика предприятий и организаций), утвержденного Ученым советом ГАГУ
(от 24.12.2015, протокол № 12).

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента, туризма и экономической теории от 19.01.2016 протокол №6

Горно-Алтайск
2016

1 Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование теоретических знаний и практических навыков по организации систем управления качеством на предприятиях.

Задачи дисциплины:

- изучение сущности и значения управления качеством в условиях рыночной экономики;
- определение и изучение функции и методов управления качеством;
- ознакомление и изучение современных подходов к управлению качеством;
- рассмотрение и изучение основ квалиметрии: показатели качества: классификация и номенклатура; методы квалиметрии;
- изучение особенностей разработки и внедрения систем менеджмента качества;
- изучение особенностей документационного обеспечения систем менеджмента качества;
- ознакомление с основами стандартизации и подтверждения соответствия;
- рассмотрение основ сертификации и аудита систем менеджмента качества;
- изучение методов управления затратами на обеспечение качества и оценки экономической эффективности управления качеством.

.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.В.ОД.17) относится к обязательным дисциплинам вариативной части дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Для освоения дисциплины «Управление качеством» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения предметов «Менеджмент», «Маркетинг», «Экономика предприятия».

Освоение дисциплины «Управление качеством» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Стратегическое планирование», «Антикризисное управление».

Междисциплинарные связи разделов и (или) тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование разделов (темы) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		Стратегическое планирование	Антикризисное управления
1.	Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики	+	
2.	Функции и методы управления качеством	+	+
3.	Современные подходы к управлению качеством	+	
4.	Показатели качества: классификация и номенклатура		+
6.	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством		+
7.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества	+	+
8.	Документационное обеспечение систем менеджмента качества	+	
9.	Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством	+	
10.	Сертификация и аудит систем менеджмента качества		+
11.	Управление затратами на обеспечение качества	+	+
12.	Экономическая эффективность управления качеством	+	+

3 Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами базовой части профессионального цикла ФГОС ВО дисциплина «Управление качеством» обеспечивает формирование следующих компетенций бакалавра:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

4. В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

- сущность качества и управления качеством;
- современные подходы к управлению качеством;
- содержание и условия применения международных стандартов ИСО серии 9000;
- функции и методы управления качеством;
- показатели качества продукции и методы их определения и оценки;
- сущность, структуру, этапы разработки и внедрения систем управления качеством;
- нормативно-правовую базу организации и функционирования систем управления качеством;
- проблемы стандартизации и оценки соответствия и их роль в обеспечении качества;
- особенности сертификации систем менеджмента качества;
- методы управления затратами на качество и методы оценки эффективности управления качеством;

уметь:

- пользоваться терминологией, используемой при решении вопросов качества;
- определять показатели качества и проводить их анализ и оценку;
- определять затраты на качество и проводить их анализ;
- использовать методы управления качеством при принятии управленческих решений;

владеть:

- основными методами, способами и средствами получения и анализа информации в сфере управления качеством на предприятии;
- методами управления качеством продукции.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестр
		7
Аудиторные занятия (всего)	42/1,4	42/1,4
В том числе:	-	-
Лекции	16/0,6	16/0,6
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Семинары (С)	26/0,8	26/0,8
Самостоятельная работа (всего)	66/1,6	66/1,6
В том числе:	-	-
Подготовка рефератов, докладов, конспектов	18/0,3	18/0,3
Подготовка к семинарским (практическим) занятиям	8/0,2	8/0,2
Подготовка к деловой игре	8/0,2	8/0,2
Решение задач	8/0,2	8/0,2
Выполнение комплексного задания по курсу	12/0,35	12/0,35
Подготовка к зачетному тесту	12/0,35	12/0,35
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет
Общая трудоемкость часы	108	108
зачетные единицы	3	3

Матрица соответствия компетенций и разделов (тем) дисциплины

Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего часов	Компетенция		Сумма компетенций
		ОПК-2	ОПК-4	
Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики	8	-	+	1
Функции и методы управления качеством	8	+	+	2
Современные подходы к управлению качеством	14	-	+	1
Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	8	+	-	1
Показатели качества: классификация и номенклатура	7	+	-	1
Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	13	+	-	1
Разработка и внедрение систем менеджмента качества	7	-	+	1
Документационное обеспечение систем менеджмента качества	8	+	-	1
Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством	10	+	-	1
Сертификация и аудит систем менеджмента качества	3	+	-	1
Управление затратами на обеспечение качества	5	+	-	1
Экономическая эффективность управления качеством	5	+	-	1
Итоговая деловая игра	12	+	+	2

5 Содержание дисциплины

5.1 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1.Теоретико-методологические основы управления качеством

Тема 1.1 Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики

Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Понятие качества. Качество как философская категория. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Эволюция содержания понятия «качество». Качество продукции.

Социально-экономическое значение управления качеством. Основополагающие понятия по управлению качеством.

История управления качеством. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики.

Тема 1.2 Функции и методы управления качеством

Состав, содержание и характеристика функции управления качеством: взаимодействие с внешней средой, политика в области качества, планирование качества, организация работ по качеству, обучение и мотивация персонала, принятие решений в области качества и их реализация, информация о качестве, разработка и реализация мероприятий по качеству, контроль качества.

Общая характеристика методов управления качеством. Классификация методов управления качеством.

Организационно-распорядительные методы управления качеством. Инженерно-технологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Методы стимулирования качества. Социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством.

Тема 1.3 Современные подходы к управлению качеством

Основные подходы к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Классификация и характеристика моделей систем качества. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.

Содержание современных подходов к управлению качеством. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, структура и содержание стандартов. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

Раздел 2. Квалиметрия и ее практическое применение в управлении качеством

Тема 2.1. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством

Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством. Основные понятия квалиметрии. Принципы квалиметрии. Методы и области практического применения квалиметрии. Сущность измерения качества в квалиметрии.

Тема 2.2 Показатели качества: классификация и номенклатура

Классификация показателей качества. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции. Показатели качества услуг. Показатели качества систем управления качеством. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности.

Тема 2.3 Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством

Методы определения показателей качества. Инструментальный, регистрационный и органолептический методы. Традиционный, экспертный и социологический методы определения показателей качества.

Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.

Основные положения определения оптимального уровня качества. Организация проведения оценки уровня качества продукции.

Раздел 3. Организация и функционирование систем качества на предприятии

Тема 3.1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества

Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Элементы структуры систем менеджмента качества.

Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на предприятии. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.

Предпроектная подготовка создания систем менеджмента качества. Этапы проектирования систем менеджмента качества. Этапы и стадии реализации проекта системы менеджмента качества. Совершенствование системы менеджмента качества. Трудности реализации систем менеджмента качества.

Тема 3.2. Документационное обеспечение систем менеджмента качества

Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Разработка новых и корректировка действующих нормативных документов системы менеджмента качества.

Структура и порядок разработки основных документов систем качеством. Политика и цели в области качества. Разработка «Руководства по качеству». Разработка документированных процедур, планов по качеству, целевых программ качества, записей.

Сущность и состав разделов процедур управления процессами. Требования к оформлению и внедрению процедур управления процессами.

Раздел 4. Стандартизация и сертификация в управлении качеством

Тема 4.1 Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством

Понятие и принципы технического регулирования и стандартизации. Технические регламенты, национальные стандарты, стандарты организации, правила и рекомендации по стандартизации.

Понятие и основные принципы подтверждения соответствия. Цели подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия: добровольная сертификация, декларирование соответствия, обязательная сертификация.

Схемы и порядок осуществления декларирования соответствия. Особенности, порядок осуществления и схемы обязательной сертификации. Применение маркировки продукции знаком соответствия, знаком обращения на рынке.

Тема 4.2 Сертификация и аудит систем менеджмента качества

Аудит систем качества. Виды аудита систем качества Порядок проведения аудита систем качества.

Сущность сертификации систем качества. Нормативная база сертификации систем качества и производств. Регистр систем качества. Цели и условия проведения сертификации систем качества. Этапы организации сертификации систем качества.

Раздел 5. Экономика управления качеством

Тема 5.1 Управление затратами на обеспечение качества

Затраты на качество: понятие, классификация и этапы формирования. Затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль качества, затраты на внутренние и внешние потери.

Информационная база анализа затрат на качество. Методы анализа затрат на качество. Управление и регулирование затрат на качество.

Тема 5.2 Экономическая эффективность управления качеством

Критерии эффективности управления качеством. Взаимосвязь затрат и результатов в системах управления качеством. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством. Составляющие эффекта от реализации систем качества.

Основные принципы определения эффективности управления качеством. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством.

5.2 Разделы и (или) темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия			Самост. работа
			лекции	прак. занятия	лаб. занятия	
Раздел 1.Теоретико-методологические основы управления качеством						
1.1	Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики	8	1	2	-	4
1.2	Функции и методы управления качеством	8	1	2	-	4

1.3	Современные подходы к управлению качеством	14	2	4	-	6
Раздел 2. Квалиметрия и ее практическое применение в управлении качеством						
2.1	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	3	1	-	-	2
2.2	Показатели качества: классификация и номенклатура	5	1	1	-	5
2.3	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	5	1	1	-	5
Раздел 3. Организация и функционирование систем качества на предприятии						
3.1	Разработка и внедрение систем менеджмента качества	13	1	2	-	8
3.2	Документационное обеспечение систем менеджмента качества	7	2	2	-	5
Раздел 4. Стандартизация и сертификация в управлении качеством						
4.1	Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством	8	1	2	-	4
4.2	Сертификация и аудит систем менеджмента качества	10	1	2	-	6
Раздел 5. Экономика управления качеством						
5.1	Управление затратами на обеспечение качества	8	2	2	-	4
5.2	Экономическая эффективность управления качеством	7	2	2	-	5
	Итоговая деловая игра	12	-	4	-	8
	Всего по дисциплине	108	16	26	-	66
	Форма контроля	зачет				

5.3 Практические занятия и семинары (лабораторный практикум)

Тема 1. Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики

Формируемые компетенции:

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?»	Метод «Карусель»	45 мин
2	Проведение дискуссии на тему: «Универсализм или антивирусность: какие принципы будут определять развитие системы качества в будущем?»	Метод «один – вдвоем – все вместе»	45 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 2. Функции и методы управления качеством

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, АВС-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм	Решение задач	90 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Формируемые компетенции:

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Анализ конкретных ситуаций (кейсов), описывающих особенности применения современных подходов к управлению качеством на российских и зарубежных предприятиях	Работа в малых группах, дискуссия	140 мин
2	Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000	Работа с документами, дискуссия	40 мин
	ИТОГО		180 мин (4 часа)

Тема 4. Показатели качества: классификация и номенклатура. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Расчет показателей качества и оценка конкурентоспособности продукции с использованием различных методов и подходов	Решение задач	90 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества

Формируемые компетенции:

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время

1	Разработка структурно-логической схем «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии», «Процедура разработки документов системы менеджмента качества», обсуждение схем	Работа в малых группах, дискуссия	60 мин
2	Разработка структурно-логической схемы «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества»	Работа в малых группах, дискуссия	30 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 6. Документационное обеспечение систем менеджмента качества

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Деловая игра «Разработка политики предприятия в области качества»	Деловая игра (работа в малых группах, дискуссия)	90 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Деловая игра. *Разработка политики предприятия в области качества.*

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

Ход игры:

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

Тема 7. Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Выполнение практических заданий на основе изучения положений Закона РФ «О техническом регулировании» (задания 1-5)	Работа с документами, дискуссия, работа в СПС «Гарант»	90 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Задания к практическому занятию:

Пользуясь СПС «Гарант» выполните следующие задания:

1.Сформулируйте основное назначение Федерального закона «О техническом регулировании», а также содержание и назначение его основных разделов.

2. На основе изучения ФЗ «О техническом регулировании», установите цели, ради которых принимаются технические регламенты, минимально необходимые обязательные требования по безопасности, ради которых принимаются технические регламенты, содержание и применение технических регламентов, порядок их разработки и принятия.

3. Раскройте сущность стандартизации и национальной системы стандартизации в РФ. Для этого: дайте определение стандартизации, раскройте роль стандартизации в современных условиях, сформулируйте цели и принципы стандартизации, определите объекты стандартизации, перечислите документы, которые составляют систему национальной стандартизации РФ, назовите национальный орган РФ по стандартизации и перечислите выполняемые им функции. Выполните задание на основе изучения основной и дополнительной литературы и ФЗ «О техническом регулировании».

4. На основе изучения основной и дополнительной литературы и ФЗ «О техническом регулировании» дайте определение каждого нормативного документа по стандартизации: стандарт, национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, стандарты организаций, своды правил, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации.

5. На основе изучения основной и дополнительной литературы и ФЗ «О техническом регулировании» дайте характеристику основным формам подтверждения соответствия (особенности, схемы, документы) на территории России.

Тема 8. Сертификация и аудит систем менеджмента качества

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Анализ конкретных ситуаций (кейсов), описывающих особенности подготовки и проведению сертификации и аудита систем менеджмента качества на российских	Работа в малых группах,	90 мин

	и зарубежных предприятиях	дискуссия	
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 9. Управление затратами на обеспечение качества

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Расчет общей величины затрат, связанных с обеспечением качества продукции	Решение задач	70 мин
2	Проверочная работа (тест «Найдите соответствия»)	Решение тестов	20 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 10. Экономическая эффективность управления качеством

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2).

План занятия

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Расчет экономического эффекта от повышения качества продукции	Решение задач	30 мин
2	Проведение дискуссии на тему: «Социальный эффект управления качеством»	Метод «Карусель»	60 мин
	ИТОГО		90 мин (2 часа)

Тема 11. Итоговая деловая игра

Формируемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

План занятий

№ п/п	Проводимое мероприятие	Форма работы	Время
1	Деловая игра *«Кружок качества»*	Деловая игра (работа в малых группах, дискуссия)	180 мин
	ИТОГО		180 мин (4 часа)

Деловая игра *«Кружок качества»*

Цель игры:

Сформировать практический навык анализа и принятия решения для эффективного управления качеством продукции в конкурентной среде; способствовать саморазвитию студентов путем интенсификации творческих возможностей будущих менеджеров.

Ход игры:

1. В зависимости от количества студентов группа распределяется по подгруппам с учетом интересов участников по 5-7 чел. в каждой подгруппе. Подгруппа будет выполнять роль и функции кружков качества.

2. После распределения студентов на подгруппы каждая из подгрупп (кружков качества) выбирает руководителя кружка качества.

3. Создается организационная комиссия из 3-х человек во главе с преподавателем для проведения (организации) и контроля за ходом деловой (ролевой) игры.

4. Деловая игра предполагает несколько этапов, характеризующих цикл работы кружка качества.

1. этап. Изучение рекомендуемых, потенциальных тем и проблем. На этом этапе необходимо изучить предлагаемые потенциальные темы, по которым можно построить работу кружка качества. В качестве потенциальных тем могут быть предложены:

– Повышение конкурентоспособности продукции (конкретного вида продукции).

– Повышение качества образовательных услуг (на примере конкретного учебного заведения).

– Повышение эффективности функционирования системы качества на предприятии (осуществляющего определенный вид деятельности).

– Повышение качества услуг (конкретного вида услуг).

Темы могут быть предложены и самими студентами.

2 этап. Выбор проблемы. На этом этапе определяются проблемы, которые вызывают необходимость работы над выбранной темой. Для этого используется диаграмма Парето.

3 этап. Анализ проблем предполагает определение основных причин и факторов, оказывающих влияние на проблему. Анализ проблем осуществляется с помощью диаграммы Исикавы (причинно-следственная диаграмма, диаграмма «рыбий скелет»), которая применяется, когда требуется исследовать и изобразить все возможные факторы (причины), влияющие на определенные проблемы.

4 этап. Разработка вариантов решения проблемы. На данном этапе используется мозговая атака. Данный метод используется, чтобы помочь группе выработать наибольшее число идей по какой-либо проблеме в возможно короткое время, и может осуществляться двумя путями:

1. Упорядоченно – каждый член группы подает идеи в порядке очередности по кругу или пропускает свою очередь до следующего раза.

2. Неупорядоченно – члены группы просто подают идеи по мере того, как они приходят на ум.

В течение 10-15 минут каждая подгруппа вырабатывает решения данной проблемы и записывает их на отдельных листках.

Собранные предложения поступают в оргкомитет, которые сортирует их для проведения следующего этапа.

5 этап. Рассмотрение и оценка вариантов решения проблем. На этом этапе используется диаграмма сходства. Для построения этой диаграммы все предложения по решению проблемы, поступившие от подгрупп, делятся по областям (т.е. родственным словам). В качестве таких областей можно рассматривать: 1. Персонал. 2. Ориентация на рынок. 3.Современные технологии. 4. Менеджмент предприятия (организации). 5. Маркетинг.

6 этап. Выбор оптимальных вариантов решения проблем. Для выбора оптимальных вариантов решения проблемы необходимо определить факторы, от которых в большей степени зависит решение проблемы. Для этого используется метод графа взаимозависимости.

7 этап. Реализация решений проблемы. На этом этапе необходимо определить последовательность, этапы реализации разработанных решений. Определить

мероприятия, необходимые для претворения разработанных решений на практике. При этом можно использовать такие методы как стреловидная диаграмма, сетевой график.

5. После каждого этапа работы кружка качества происходит общее групповое обсуждение.

6. Созданный в начале игры оргкомитет разрабатывает критерии оценки работы подгрупп на каждом этапе и в конце игры подводит итоги игры и объявляет общее количество баллов, набранных подгруппой.

5.4 Самостоятельная работа

Самостоятельная работа по курсу «Управление качеством» предполагает выполнение различных видов работ, предусмотренных в плане самостоятельной работы, а также выполнение комплексного самостоятельного задания на тему «Применение системного и процессного подхода к управлению качеством»

п\п	Темы	Содержание работы	Количество часов	Формы отчетности	Сроки контроля
1.	Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики	Подготовка к практическому занятию	1	Участие в дискуссии	К практ. занятию № 1, зачету
		Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством	2	Доклад	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
2.	Функции и методы управления качеством	Подготовка к практическому занятию	1	Решение задач	К практ. занятию № 2, 12-13, зачету
		Решение задачи с применением подхода «Дом качества»	2	Задача	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
		Подготовка к деловой игре	2	Деловая игра	
3.	Современные подходы к управлению качеством	Подготовка к практическому занятию	1	Решение кейсов	К практ. занятию № 3-4, 12-13, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
		Подготовка к деловой игре	2	Деловая игра	
		Выполнение комплексной самостоятельной работы	4	Комплексная работа	
4.	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	Подготовка конспектов	1	Конспект	К практ. занятию № 5, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
5.	Показатели качества: классификация и номенклатура	Самостоятельное решение задач	2	Задачи	К практ. занятию № 5, 12-13, зачету
		Подготовка к деловой игре	1	Деловая игра	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	

6.	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	Самостоятельное решение задач	2	Задачи	К практ. занятию № 5, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
8.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества	Подготовка к практическому занятию	1	Опрос на занятии	К практ. занятию № 6, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
		Выполнение комплексной самостоятельной работы	6	Комплексная работа	
9.	Документационное обеспечение систем менеджмента качества	Подготовка к деловой игре	3	Деловая игра	К практ. занятию № 7, 12-13, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
		Выполнение комплексной самостоятельной работы	2	Комплексная работа	
10	Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством	Подготовка к практическому занятию	2	Опрос на занятии	К практ. занятию № 8, зачету
		Подготовка конспектов	1	Конспекты	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
11	Сертификация и аудит систем менеджмента качества	Подготовка к практическому занятию	1	Опрос на занятии	К практ. занятию № 9, зачету
		Подготовка реферата	4	Реферат	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
12	Управление затратами на обеспечение качества	Самостоятельное решение задач	2	Задачи	К практ. занятию № 10, зачету
		Подготовка к практическому занятию	1	Опрос на занятий	
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
13	Экономическая эффективность управления качеством	Подготовка к практическому занятию	1	Опрос на занятий	К практ. занятию № 11, зачету
		Подготовка к зачету (итоговому тестированию)	1	Зачетный тест	
		Подготовка конспекта	1	Конспект	

Комплексное задание на тему «Применение системного и процессного подхода к управлению качеством»

Целью данной самостоятельной работы является детальная проработка комплекса вопросов, связанных с обеспечением, управлением и улучшением качества

Для выполнения задания создаются группы по 3-4 чел Объектом выступает реально действующая организация На примере данной организации необходимо выполнить следующие задания

1 Дайте краткую характеристику деятельности организации (организационно-правовая форма, вид деятельности, численность персонала и т д)

2 Составьте карту основных и вспомогательных процессов данной организации.

3 Опишите один из процессов в следующей последовательности

- краткое название процесса;
- назначение (цель) процесса;
- тип процесса и его краткая характеристика;
- владельца процесса (указывается должность или функция ответственного лица);
- элементы процесса и требования к ним. Типовыми элементами процесса являются входы, выходы, ресурсы и информация;
- процесс как элемент действующей в организации системы: указываются процесс вышестоящего уровня; перечень вспомогательных процессов;
- связи процесса с процессами-поставщиками входов и элементов данного процесса, а также с процессами-потребителями его выходов;
- контролируемые параметры процессов и методы их измерения;
- показатели результативности и эффективности процессов, перечень документов, используемых при выполнении, описании и регламентации процессов.

4. Составьте схему общей типовой структуры системы управления качеством.
5. Составьте схему функциональной структуры системы управления качеством объекта.
6. Составьте перечень базовых элементов системы управления качеством, обеспечивающих гарантии качества в рамках жизненного цикла.
7. Составьте схему материальных и информационных потоков в системе управления качеством объекта с учетом конкретной деятельности фирмы.
8. Разработайте мотивационного механизма в системе управления качеством, Разработайте матрицу ответственности за качество и востребованности информации.
9. Разработайте политику в области качества (по выбранному объекту).

Самостоятельная работа должна быть представлена и защищена на дополнительном занятии в конце семестра.

6. Тематика рефератов, докладов, конспектов

Тематика рефератов

1. Сертификация в обеспечении конкурентоспособности продукции и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики сертификации систем качества в России.
3. Организация сертификации систем качества за рубежом.
4. Особенности и процедура аудита систем качества на предприятии
5. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации систем менеджмента качества на предприятии
6. Особенности процедуры сертификации систем качества на различных видах предприятий
7. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
8. Система экологического менеджмента и ее сертификация
9. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация
10. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
11. Система менеджмента на основе принципов ХАССП

Тематика докладов

1. Система управления качеством Форда-Тейлора
2. Система тотального (всеобщею) контроля качества *TQC*
3. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
4. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
5. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
6. Управление качеством в работах Э Деминга
7. Особенности развития американских систем качества

8. Джуран о менеджменте качества

Тематика конспектов

1. Стандартизация и метрология как нормативные условия обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.
2. Статус и виды международных стандартов и их роль в обеспечении качества
3. Экономическая эффективность стандартизации. Показатели, их расчёт. Направления повышения экономической эффективности.
4. Правовая база стандартизации.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации.
6. Международная стандартизация. Ведущие международные организации.
7. Понятия о соответствии. Значение сертификации соответствия.
8. Объекты и субъекты сертификации.
9. Средства и методы сертификации.
10. Правовые основы сертификации.
11. Правила проведения сертификации в Российской Федерации.
12. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
13. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством
14. Критерии эффективности управления качеством
15. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством продукции
16. Составляющие эффекта от реализации систем качества
17. Основные принципы определения эффективности управления качеством
18. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством

7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1 Нормативно-правовые акты

1.Федеральный закон от 27.12.2002 № 184 «О техническом регулировании».

2.ГОСТ Р ИСО 9000-2005. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

3.ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования

4.МС ИСО 9004-2009. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

5.Правила по проведению сертификации в РФ (утверждены постановлением Госстандарта России 10.05.2000. № 26).

6.Порядок принятия декларации о соответствии и ее регистрации (утверждены Постановлением Правительства РФ от 07.07.1999 № 766).

7.Правила. Порядок проведения Госстандартом России государственного контроля (надзора). Утверждены Госстандартом России 23.09.2002. № 91.

7.2 Рекомендуемая литература

7.2.1 Основная литература

1. Мишин, В.М. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В. М. Мишин. - 2-е изд. - Электрон. текстовые дан. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 465 с. on-line.
2. Аристов, О.В. Управление качеством [Текст] : учебник / О. В. Аристов. – М. : ИНФРА-М, 2009.

7.2.2 Дополнительная литература

1. Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А. П. Агарков. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Дашков и Ко, 2014. - 204 с. on-line.
2. Аронов, И. Подтверждение соответствия продукции предприятий малого бизнеса [Текст] / И. Аронов. // Стандарты и качество. - 2010. - №1 - С.28-31.

3. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учебное пособие для вузов / Б. А. Бузов. - 3-е изд., доп. – М. : Академия, 2008.

4. Вавилин, Я. А. Разработка и исследование системы менеджмента качества с позиций общей теории систем [Текст] / Я. А. Вавилин. //Стандарты и качество. - 2010.- №5 - С.77.

5. Григорьева, М. Н. Критериальный подход к формированию организационно-экономического механизма управления качеством продукции [Текст] / М. Н. Григорьева. - //Стандарты и качество. - 2010.- №5 - С.93.

6. Голуб О.В. Стандартизация, метрология и сертификация [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Голуб, И. В. Сурков. - Электрон. текстовые дан. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2009. - 335 с. on-line.

7. Джорж, С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях [Текст] : монография / С. Джорж, А. Ваймерских. - Санкт-Петербург : Виктория-плюс, 2002.

8. Ежемесячный производственно-экономический журнал «Стандарты и качества». Госстандарт РФ

9. Куликов, Ю. А. Организационная культура и система менеджмента качества [Текст] / Ю. А. Куликов. //Менеджмент в России и за рубежом. - 2012. - №3. - С.5-12.

10. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / ред. С. Д. Ильенкова. - 3-е изд., доп. и перераб. - Электрон. текстовые дан. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 353 с. on-line.

11. Шабарина Т. Качество в сфере услуг: как его измерить? [Текст] / Т. Шабарина. // Стандарты и качество. - 2010. - №1. - С.78-80.

12. Шмулев, Г. А. Методы оценки качества инновационных товаров [Текст] / Г. А. Шмулев, И. Г. Чернышова. -//Менеджмент в России и за рубежом. - 2012. - №3. С.142-143.

8 Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Управление качеством» используются различные образовательные технологии.

8.1 Использование информационных технологий

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.consultant.ru - справочная правовая система «КонсультантПлюс»
2. www.garant.ru – справочно-правовая система «Гарант»
3. www.iqlib.ru - электронная библиотека образовательных и научных изданий Iqlib
4. www.public.ru - Интернет-библиотека СМИ Public.ru

8.2 Применение активных методов обучения

При реализации программы дисциплины «Управление качеством» используются следующие активные методы обучения:

Темы	Форма проведения	Количество часов	Компетенции
Сущность и значение управления качеством в условиях рыночной экономики	Интерактивная лекция (эвристическая беседа)	2	ОПК-4
	Дискуссия (метод «Карусель», метод «один – вдвоем – все вместе»)	2	
Функции и методы управления качеством	Решение ситуационных задач	2	ОПК-2, ОПК-4
Современные подходы к управлению качеством	Анализ конкретных ситуаций, работа с документами, дискуссия	3,5	ОПК-4

Разработка и внедрение систем менеджмента качества	Интерактивная лекция (эвристическая беседа, демонстрация наглядных пособий)	3	ОПК-4
Документационное обеспечение систем менеджмента качества	Деловая игра	2	ОПК-2
Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством	Интерактивная лекция (метод «Мозаика (ажурная пила»))	2	ОПК-2
	Работа с документами, дискуссия	2	
Сертификация и аудит систем менеджмента качества	Интерактивная лекция (эвристическая беседа)	1	ОПК-2
	Анализ конкретных ситуаций	2	
Экономическая эффективность управления качеством	Интерактивная лекция (эвристическая беседа)	2	ОПК-2
	Дискуссия (метод «Карусель»)	0,5	
Итоговая деловая игра	Деловая игра	4	ОПК-2, ОПК-4
Итого лекции практические занятия		10 18	

Интерактивная лекция – лекция, которая проводится с применением следующих активных форм обучения:

эвристическая беседа («Сократический диалог», «метод Сократа»)

Цель метода: привлечение студентов к обсуждению проблемы, раскрытие и углубление позиции студентов, развитие навыков/умения аргументации, развивает самостоятельное и вдумчивое («критическое») мышление, способствует самопознанию, выявляет и проясняет ценностные ориентиры.

Суть метода: метод получил название от восходящего к Сократу метода обучения «эвристика» (гр. – нахожу, отыскиваю, открываю). Данный метод подходит для исследования текстов, проблем, обсуждения дискуссионных вопросов.

Данный метод путем тщательно подготовленных и сформулированных наводящих вопросов и примеров побуждает студентов прийти к самостоятельному правильному ответу:

1. В начале обсуждения преподаватель задает вопрос, открывающий изучаемую тему. Собственно, и сама тема может быть сформулирована в виде вопроса.
2. Особое значение в этом методе имеют «особые сократовские» вопросы, которые направлены на прояснение и углубление позиции собеседника:

- прямые уточняющие, проясняющие вопросы: Что вы имели в виду? Как вы можете по-другому сформулировать свою позицию?
- вопросы, требующие аргументации: Что дало вам основание сделать такой вывод? Какие аргументы вы можете привести в подтверждение своей позиции?
- вопросы с использованием аналогий
- вопросы, помогающие встать на другую точку зрения
- вопросы с использованием псевдовыводов или крайних позиций
- провокационные вопросы

При использовании данного метода вопрос задается всей группе, затем после небольшой паузы для обдумывания вызывается студент, а также привлекаются другие

студенты для исправления, уточнения и дополнения ответа. Данный метод позволяет вовлечь в процесс работы всю группу.

метод «Мозаика (ажурная пила»)

Цель метода: способствует освоению студентом большого объема информации, формирование навыков правильного формулирования своей речи, систематизации представленного материала, развитие навыков/умения аргументации.

Суть метода: - этот метод позволяет студентам получить большое количество информации в течение короткого времени и может в определенной степени заменить необходимость чтения лекций. Кроме того, данный метод может служить способом решения сложной проблемы, требующей определенных знаний. Для использования этого метода необходимо определить, на какие задачи (этапы) раскладывается проблема, которую предстоит решить, подготовить необходимую информацию для каждой экспертной группы, подготовить таблички разного цвета с именами (или цифрами) для распределения студентов по группам. Каждый студент будет входить в две группы - «основную» группу и группу «экспертов». Основные группы можно обозначить номерами, например от 1 до 5. Каждая группа будет состоять, например, из 5 участников, которые будут являться «экспертами» по определенному вопросу. Экспертов каждой темы можно обозначить цветами - красным, синим, желтым, белым, зеленым. Таким образом, в каждой основной группе будут присутствовать эксперты разных цветов (по разным вопросам). «Основные» группы должны решить поставленную задачу (задачи группам могут быть даны разные). Каждый член «основной» группы является «экспертом» по определенной теме и обозначен определенным цветом. После того как члены «основной» группы познакомились друг с другом и с заданием, члены группы, то есть «эксперты», расходятся по «экспертным» группам, в каждой из которых собираются эксперты по одной теме (с одним цветом) и обсуждают эту тему (или какую-то сторону проблемы); группа экспертов решает, чему каждый из экспертов научит свою «основную» группу. Затем «эксперты» возвращаются в свои «основные» группы и докладывают группам о проделанной работе (если рассматривается достаточно сложная проблема, можно проделать несколько раундов работы «основных» и «экспертных» групп.). После окончания работы дается слово представителям «основных» групп для презентации группового решения проблемы (результатов выполнения задания), подводятся итоги.

демонстрация наглядных пособий

Цель метода: формирование у студентов навыков самообразования, предоставление материала в виде доступном для более полного освоения студентами.

Суть метода: наглядные пособия, видео- и аудиоматериалы делают занятия более емкими и запоминающимися. В качестве таких пособий и материалов могут быть использованы: слайды, схема, таблица, картина, рисунок, фотография, книга, газета, журнал, фильм, музыка, песня, видео- и аудиозапись и т.д.

Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков в применении знаний на практике.

Суть метода: название кейс-метода происходит от английского слова «кейс» – папка, чемодан, портфель (можно перевести и как «случай, ситуация»). Под кейсом при этом понимается текст, который описывает ситуацию, некогда имевшую место в реальности. Кейсы могут быть представлены студентами в самых различных видах: печатном, видео, аудио, мультимедиа. Проблема, рассматриваемая в кейсе, должна быть понятной, связанной с будущей профессиональной деятельностью студентов. Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод) позволяет активизировать студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения, мотивацию студентов к учебному процессу; приобрести навыки анализа различных профессиональных ситуаций; отработать умения работы с информацией; приобрести навыки принятия наиболее эффективного решения на основе коллективного анализа ситуации; приобрести навыки

четкого и точного изложения собственной позиции в устной и письменной форме, защиты собственной точки зрения; приобрести навыки критического оценивания различных точек зрения, самоанализа, самоконтроля и самооценки. При работе с конкретными ситуациями, в свою очередь, используются методы:

работа в малых группах – для анализа конкретных ситуаций могут формироваться малые группы (2-3 чел.), что дает всем студентам возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия);

дискуссия - смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Деловая игра

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков в принятии решений в ситуации приближенной к реальной, формирование навыков командной работы, навыков аналитической деятельности и аргументации.

Суть метода: метод представляет собой в комплексе ролевую игру с различными, зачастую противоположными интересами ее участников и необходимостью принятия какого-либо решения по окончании или в ходе игры. Деловые игры проходят, как правило, в форме согласованного группового мыслительного поиска, что требует вовлечения в коммуникацию всех участников игры. Деловая игра, поставив студента в ситуацию реальных действий в роли конкретного действующего лица заставляет его мыслить конкретно и предметно, с ясно осознаваемой целью достичь реально ощутимого результата. Это обстоятельство обостряет внимание обучаемого, делает целеустремленнее мышление, а значит, способствует лучшему усвоению. Завершается деловая игра подведением итогов, где основное внимание направлено на анализ ее результатов, наиболее значимых для практики. Однако завершающая фаза может быть расширена до рефлексии всего хода игры.

Метод «Карусель»

Цель метода: формирование навыков представления и защиты своей позиции по проблемным вопросам, навыков правильного формулирования своей позиции и развития навыков аргументации.

Суть метода: данный метод позволяет вовлечь студентов в дискуссию, предоставление возможности каждой группе поделиться своими идеями и (или) продолжать работу по обмену идеями или информацией с целой группой на равных для всех условиях. Он эффективен, когда вопросы сначала обсуждаются в малых группах, а затем представители каждой группы делятся результатами обсуждения со всей аудиторией (например, методы «один – вдвоем - все вместе», или «смени позицию»).

Порядок проведения заключается в следующем:

1 . Когда малые группы завершили выполнение своего задания и готовы представить результаты своей работы, необходимо каждой группе дать возможность по очереди представить одну из идей (один из аргументов), которые они обсуждали.

2. Продолжать представление идей по кругу, пока не исчерпаются все идеи, информация или ответы.

3. Как вариант, можно попросить студентов сравнить идеи (аргументы) предыдущих выступающих со своими.

Метод «Один – вдвоем - все вместе»

Цель метода: развитие навыков и умений убеждения, ведения дискуссии, применения на практике навыков и умений вдумчивого (критического) мышления.

Суть метода: этот метод особенно полезен на начальных этапах обучения студентов работе в малых группах и работе с дискуссионными проблемами. Он позволяет студенту сначала подумать самому, потом поделиться своими соображениями с партнером и только после этого - со всей аудиторией.

Порядок проведения

1. Студентам дается ограниченное время на обдумывание возможных ответов или решений, а также для аргументации.

2. Далее студенты объединяются в пары и обсуждают свои идеи с партнером. Они должны попытаться прийти к соглашению (консенсусу) относительно ответа или решения за установленное время и подготовить выступления перед всей аудиторией (распределив части выступления между собой: один объявляет решение и приводит один аргумент, другой приводит оставшиеся два аргумента).

3. Каждая пара представляет свой ответ или решение всей аудитории, приводя аргументы. На выступление дается не более 1-2 минут. На этом этапе можно использовать метод «Карусель»

4. При хорошей подготовке студентов и опыте работы с дискуссионными проблемами можно попросить студентов отражать в своем выступлении ответы и аргументы других пар (или только предыдущей пары).

5. В заключение можно провести общую дискуссию - подведение итогов

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

9 Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для проведения занятий используется специализированная аудитория для проведения лекционных занятий, оснащенная следующим оборудованием: мультимедийный проектор, экран, ноутбук.

10 Контроль знаний студентов

10.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль по дисциплине «Управление качеством» осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются: обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем, анализ конкретных ситуаций, решение задач, тестов, написание реферата и доклада, выполнение письменных работ обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов и др.

Примерные тесты для проведения итогового тестирования по курсу (зачета):

1.Качество продукции - это:

а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;

б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;

г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

2.Конкурентоспособность продукции - это:

а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;

б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;

г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.

3. Управление качеством - это...

а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;

б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;

в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;

г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.

4. Система обеспечения качества — это:

а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;

б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;

в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;

г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя

5.Улучшение качества - это:

а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества

б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;

в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;

г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.

6. Политика в области качества - это:

а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;

в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;

г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.

7. Контроль качества - это:

а) мероприятия, включающие проведение измерений, экспертизы или оценки характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения их соответствия;

б) мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей;

в) мероприятия, включающие проведение оценки уровня знаний и квалификации персонала службы качества;

г) мероприятия, включающие планирование качества, сбор информации о качестве, обучение персонала вопросам качества, принятие решений о качестве продукции.

8. Модель документального оформления системы качества содержит:

а) руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрация данных по качеству;

б) политику в области качества, программы качества, рабочие процедуры, регистрацию данных по качеству;

в) политику в области качества, программы качества, рабочие процедуры;

г) руководство по качеству и регистрацию данных по качеству.

9. "Рабочая процедура по качеству" представляет собой:

а) документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества;

б) документ, закрепляющий политику предприятия в области качества и содержащий описания системы общего руководства качеством;

в) документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество;

г) целевые научно-технические программы повышения качества конкретных видов продукции.

10. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:

а) при сертификации продукции;

б) при заключении контракта на производство продукции;

в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата,

г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;

д) во всех случаях

е) при а, б, г

ж) при б, в, г.

11. Стандартизация - это:

а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;

б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого от дельного вида продукции;

в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;

г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

12. Регламент - это:

а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;

б) нормативный документ, в котором содержаться обязательные правовые нор мы;

в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;

г)ни один из вариантов ответа не верен.

13. Форма сертификации предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения та кой оценки - это:

а)самосертификация или заявление-декларация

б) сертификация второй стороной

в) сертификация третьей стороной

г)аккредитация.

г)не проводится.

14. Интенсивный путь повышения эффективности деятельности предприятия за счет качества предполагает:

а) что общий объем прибыли увеличивается за счет расширения рынка сбыта и объема реализации и изменения цены при улучшении качества;

б) что объем прибыли может увеличиваться при снижении себестоимости продукции, полученной за счет изменения затрат, связанных с качеством;

в) объем прибыли увеличивается при повышении цены продукции за счет повышения (улучшения качества).

15. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту – это:

а) знак соответствия;

б) предупредительная маркировка;

в) знак качества;

г) знак обращения на рынке;

д) товарный знак.

10.2 Формы промежуточного контроля

Аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде тестирования по следующим вопросам.

Проверяемые компетенции:

способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4).

Вопросы к зачету

1. Понятие качества. Качество как объект управления.
2. Основополагающие понятия по управлению качеством.
3. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
4. Общая характеристика методов управления качеством.
5. Организационно-распорядительные методы управления качеством.
6. Инженерно-технологические методы управления качеством.
7. Экономические методы управления качеством.
8. Методы стимулирования качества.
9. Социально-психологические методы управления качеством.
10. Экспертные методы управления качеством.
11. Статистические методы управления качеством.
12. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
13. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
14. Содержание современных подходов к управлению качеством.
15. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

16. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, структура и содержание стандартов.
17. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
18. Концепция постоянного улучшения.
19. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством.
20. Показатели качества: классификация и номенклатура
21. Методы определения показателей качества.
22. Инструментальный, регистрационный и органолептический методы.
23. Традиционный, экспертный и социологический методы определения показателей качества.
24. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.
25. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
26. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на предприятии.
27. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
28. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества.
29. Структура и порядок разработки основных документов систем качеством.
30. Политика и цели в области качества.
31. Разработка «Руководства по качеству».
32. Разработка документированных процедур, планов по качеству, целевых программ качества, записей.
33. Понятие и принципы технического регулирования и стандартизации.
34. Технические регламенты, национальные стандарты, стандарты организации, правила и рекомендации по стандартизации.
35. Понятие и основные принципы подтверждения соответствия.
36. Формы подтверждения соответствия: добровольная сертификация, декларирование соответствия, обязательная сертификация.
37. Схемы и порядок осуществления декларирования соответствия.
38. Особенности, порядок осуществления и схемы обязательной сертификации.
39. Аудит систем качества: понятие, виды и порядок проведения.
40. Сущность сертификации систем качества.
41. Этапы организации сертификации систем качества.
42. Затраты на качество: понятие, классификация и этапы формирования.
43. Методы анализа затрат на качество.
44. Управление и регулирование затрат на качество.
45. Критерии эффективности управления качеством.
46. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством.
47. Составляющие эффекта от реализации систем качества.
48. Основные принципы определения эффективности управления качеством.
49. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством.

10.3 Модульно-рейтинговая система оценки знаний студентов.

Максимальное количество балов, которые может заработать студент по каждому модулю по блокам оценки

Блок оценки	Модуль 1	Модуль 2	Всего
Теоретический	28	28	56
Практико-исследовательский	14	14	28
Учебно-организационный	8	8	16
Итого	50	50	100

Примерные баллы на практических занятиях

(практико-исследовательский блок)

Форма работы	Количество баллов
подготовка реферата, доклада (в рамках самостоятельного изучения темы)	От «2» до «6» баллов
решение задач на занятии	От «0,5» до «2» баллов
самостоятельное решение задач	От «0,5» до «2» баллов
конспекты	От «0,5» до «2» баллов
комплексное самостоятельное задание	До «8» баллов

Форма итогового контроля по курсу «Управление качеством» зачет в 7 семестре:

1. Выставляется на основе результатов первой и второй аттестаций.
2. Для получения зачета необходимо выполнить все задания по самостоятельному изучению курса и набрать по трем блокам (суммарно) **более 60 баллов.**

Составитель:
доцент кафедры
менеджмента, туризма и экономической теории, к.э.н., доцент Т. А. Куттубаева

И.о. заведующего кафедрой
менеджмента, туризма и экономической теории _____ Л.В. Ищук