

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе
В.В. Рожков
« 31 » 08 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 5 лет

Форма обучения: заочная

Смоленск – 2015 г.

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

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой, информационно-аналитической видам профессиональной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль подготовки: Финансовый менеджмент) посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических и прикладных задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих профессиональных компетенций:

ПК-23 знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- современные концепции управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
- элементы и функции системы менеджмента качества;
- содержание международных стандартов ИСО 9000 систем менеджмента качества.

Уметь:

- использовать инструменты управления качеством для его оценки, контроля и повышения;
- определять основные функции и разрабатывать основные элементы системы менеджмента качества;
- производить оценку качества продукции.

Владеть:

- навыками применения современных методов управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

ПК-31 умением применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- количественные и качественные методы анализа;
- сущность и основные цели, задачи и методы квалиметрии;
- основы построения моделей управления качеством в соответствии со стандартами ИСО 9000;

Уметь:

- применять количественные и качественные методы контроля качества;
- применять количественные и качественные методы управления качеством;
- строить модель управления качеством;

Владеть:

- практическими навыками использования статистических инструментов контроля и управления качеством;
- навыками оценки системы менеджмента качества организации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части блока Б3 («Профессиональный цикл») образовательной программы подготовки бакалавров по профилю: Финансовый менеджмент направления 38.03.02 Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: Б3.В.ДВ.7.2).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 Менеджмент дисциплина «Управление качеством» (Б3.В.ДВ.7.2) базируется на следующих дисциплинах:

«Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)»

«Операционный менеджмент»

«Маркетинг»

«Банковское дело»

«Рынок ценных бумаг и биржевое дело»

«Организация предпринимательской деятельности»

«Налоговый менеджмент»

«Финансовый менеджмент»

«Стратегический менеджмент»

«Информационные технологии и системы в финансах»

«Инвестиционный менеджмент»

«Инновационный менеджмент»

«Логистика»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для изучения следующих дисциплин:

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для прохождения итоговой государственной аттестации (выпускная квалификационная работа).

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

Аудиторная работа

Цикл:	Блок 3	Курс
Часть цикла:	Вариативная часть	
Индекс дисциплины по учебному плану:	Б3.В.ДВ.7.1	
Часов (всего) по учебному плану:	144	5 курс
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	4	5 курс
Лекции (ЗЕТ, часов)	0,11 ЗЕТ, 4 час.	5 курс
Практические занятия (ЗЕТ, часов)	0,22 ЗЕТ, 8 час.	5 курс
Лабораторные работы (ЗЕТ, часов)	-	-
Курсовая работа (ЗЕТ, часов)	-	-
Объем самостоятельной работы по учебному плану (ЗЕТ, часов всего)	2,67 ЗЕТ, 96 час.	5 курс
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)		
Экзамен	1 ЗЕТ, 36 час.	5 курс

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость, ЗЕТ, час
Изучение материалов лекций (лк)	0,11 ЗЕТ, 4 час.
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,11 ЗЕТ, 4 час.
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение расчетно-графической работы	0,5 ЗЕТ, 18 час.
Выполнение реферата	
Выполнение курсовой работы	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	1,44 ЗЕТ, 52 час.
Подготовка к контрольной работе	0,5 ЗЕТ, 18 час.
Подготовка к зачету	-
Всего (в соответствии с УП)	2,67 ЗЕТ, 96 час.
Подготовка к экзамену	1 ЗЕТ, 36 час.

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)					
			лк	пр	РГР	СРС	Экз.	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Качество и конкурентоспособность	36	1	2	4	24	9	2
2	Основные концепции и модели управления качеством	36	1	2	4	24	9	1
3	Статистические инструменты контроля и управления качеством	36	1	2	5	24	9	2
4	Элементы, структура и функции системы менеджмента качества	36	1	2	5	24	9	1
всего по видам учебных занятий		144	4	8	18	96	36	18

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1 Качество и конкурентоспособность

Лекция 1. Понятие и роль качества как фактора обеспечения конкурентоспособности современных условиях.

Практическое занятие 1. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности

Самостоятельная работа студента (СРС, 24 час)

Подготовка к лекции (1 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (13 час)

Выполнение расчетно-графической работы (4 час)

Подготовка к контрольной работе (5 час.)

Подготовка к экзамену (9 час.)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительного теоретического материала; проверка выполнения заданий расчетно-графической и контрольной работ.

Тема 2. Основные концепции и модели управления качеством

Лекция 2. Основные концепции и модели управления качеством

Практическое занятие 2. Анализ современной модели УК в соответствии с международными стандартами ИСО 9000

Самостоятельная работа студента (СРС, 24 часа)

Подготовка к лекции (1 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (13 час)

Выполнение расчетно-графической работы (4 час)

Подготовка к контрольной работе (5 час.)

Подготовка к экзамену (9 час.)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительного теоретического материала; проверка выполнения заданий расчетно-графической и контрольной работ.

Тема 3. Статистические инструменты контроля и управления качеством

Лекция 3. Статистические инструменты контроля качества

Практическое занятие 3. Применение инструментов контроля качества

Самостоятельная работа студента (СРС, 24 часа)

Подготовка к лекции (1 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (13 час)

Выполнение расчетно-графической работы (5 час)

Подготовка к контрольной работе (4 час.)

Подготовка к экзамену (9 час.)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения письменных заданий, заданий расчетно-графической и контрольной работ.

Тема 4. Элементы, структура и функции системы менеджмента качества

Лекция 4. Элементы, структура и функции системы менеджмента качества.

Практическое занятие 4. Анализ функций системы менеджмента качества

Самостоятельная работа студента (СРС, 24 часа)

Подготовка к лекции (1 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (13 час)

Выполнение расчетно-графической работы (5 час)

Подготовка к контрольной работе (4 час.)

Подготовка к экзамену (9 час.)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий расчетно-графической и контрольной работ.

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается экзаменом. Экзамен проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Экзамен по дисциплине проводится в устной форме.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для обеспечения самостоятельной работы разработаны:

- учебно-методическое обеспечение лекционных занятий;
- учебно-методическое обеспечение практических занятий;
- методические рекомендации по выполнению расчетно-графической работы;
- методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Учебно-методическое обеспечение аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине «Управление качеством» представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ПК-23, ПК-31.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, успешной сдачи зачета.

Матрица соотнесения тем/разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Код компетенции		
		ПК-23	ПК-31	Σ общее количество компетенций
Тема 1. Качество и конкурентоспособность	36		+	1
Тема 2. Основные концепции и модели управления качеством	36	+		1
Тема 3. Статистические инструменты контроля и управления качеством	36		+	1
Тема 4. Элементы, структура и функции системы менеджмента качества	36	+		1
Итого:	144	2	2	4

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлен различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-23 «знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций и дополнительных материалов, отчете студента по расчетно-графической работе, отчете студента по контрольной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование.

Принимается во внимание наличие знаний:

- современные концепции управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
- элементы и функции системы менеджмента качества;
- содержание международных стандартов ИСО 9000 систем менеджмента качества.

наличие умений:

- использовать инструменты управления качеством для его оценки, контроля и повышения;
- определять основные функции и разрабатывать основные элементы системы менеджмента качества;
- производить оценку качества продукции.

присутствие **навыков:**

- владения современными методами и инструментами управления качеством;

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-23 «знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные концепции управления качеством; - элементов и функции системы менеджмента качества (СМК); - содержание международных стандартов ИСО 9000 систем менеджмента качества; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать инструменты управления качеством для его оценки, контроля и повышения; - определять основные функции и разрабатывать основные элементы системы менеджмента 	Эталонный.	<p>Хорошее знание современных концепций управления качеством, элементов и функций СМК, содержание международных стандартов ИСО 9000 СМК;</p> <p>Хорошее умение разрабатывать структуру и основные элементы СМК для конкретной организации.</p> <p>Уверенное владение инструментами управления качеством.</p>	5	<p>Конспект лекций студента,</p> <p>Конспект дополнительных материалов</p> <p>Собеседование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Отчет по РГР</p> <p>Экзамен</p>
	Продвинутый	<p>Знание современных концепций управления качеством, элементов и функций СМК, содержание международных стандартов ИСО 9000 СМК. Умение разрабатывать структуру и</p>	4	

качества; Владеть: современными методами и инструментами управления качеством		основные элементы СМК в соответствии со стандартами ИСО9000. Владение методами и инструментами управления качеством.		
	Пороговый	Знание основных концепций управления качеством, элементов и функций СМК, содержание международных стандартов ИСО 9000 СМК; Умение разрабатывать типовую структуру и основные элементы СМК в соответствии со стандартами ИСО9000. Иметь представление об основных методах и инструментах управления качеством.	3	
	Ниже порогового	Незнание основных концепций управления качеством, элементов и функций СМК, содержания международных стандартов ИСО 9000 СМК; Незнание и неумение разработать типовую структуру и основные элементы СМК в соответствии со стандартами ИСО9000. Отсутствие представления об основных методах и инструментах управления качеством.	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-31 «умением применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций и дополнительных материалов, отчете студента по расчетно-графической работе, отчете студента по контрольной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование.

Принимается во внимание наличие знаний:

- количественных и качественных методов анализа качества продукции;
- количественных и качественных методов анализа систем менеджмента качества;

наличие умений:

- оценивать уровень качества продукции;
- оценивать уровень эффективности СМК;
- разработать модель СМК.

присутствие навыков:

- практического использования статистических инструментов контроля и управления качеством;
- владения методами оценки системы менеджмента качества организации.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-31 «умением применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
<p>Знать: количественные и качественные методы анализа качества продукции; количественные и качественные методы оценки СМК; Уметь: оценивать уровень качества продукции; - оценивать уровень эффективности СМК; -разрабатывать модели управления качеством в соответствии со стандартами ИСО 9000;</p> <p>Владеть: - практическими навыками использования статистических инструментов контроля и управления качеством; - методами оценки системы менеджмента качества организации.</p>	Эталонный.	Хорошее знание количественных и качественных методов анализа качества продукции, количественных и качественных методов анализа СМК. Уверенное владение практическими навыками применения статистических инструментов контроля качества; способность анализировать и оценивать уровень эффективности СМК конкретной организации, разработать модель СМК для конкретной организации.	5	Конспект лекций студента, Конспект дополнительных материалов Собеседование Контрольная работа Отчет по РГР Экзамен
	Продвинутый	Знание количественных и качественных методов анализа качества продукции, количественных и качественных методов анализа СМК. Владение практическими навыками применения статистических инструментов контроля качества; способность анализировать и оценивать уровень эффективности СМК организации.	4	
	Пороговый	Знание основных количественных и качественных методов анализа качества продукции, количественных и качественных методов анализа СМК. Способность решать задачи на применение данные методов.	3	
	Ниже порогового	Неспособность перечислить инструменты статистических методов контроля и управления качеством, использовать их для решения задач.	2	

Критерии оценки результатов сформированности компетенций при использовании различных форм контроля.

Критерии оценивания конспекта лекций и конспекта дополнительных материалов:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с приведением фактов и примеров.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с незначительным числом фактов и примеров.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который привел ответы на все вопросы конспектирования.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не предоставил конспект.

Критерии оценивания собеседования (устного опроса), разбора конкретных ситуаций:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который полно и развернуто ответил на вопрос.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который полно ответил на вопрос.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который не полно ответил на вопрос.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, не ответил на вопрос.

Критерии оценки выполнения контрольной работы.

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, аккуратно оформлены таблицы и рисунки, вычислены все необходимые показатели; правильно и обоснованно сделаны выводы.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке «отлично», но допущены 2-3 существенных недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов;

Критерии оценивания расчетно-графической работы:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который привел полные, точные и развернутые материалы по работам/заданиям, оформил отчет по РГР с учетом ГОСТ и требований кафедры.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который привел полные, не совсем точные и развернутые материалы по работам/заданиям, оформил отчет по РГР с учетом ГОСТ и требований кафедры, однако не выдержал объем отчета по РГР.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который привел не полные, не совсем точные материалы по работам/заданиям, оформил работу с незначительными отклонениями в требованиях ГОСТ и кафедры.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который привел не полные, не совсем точные материалы по работам/заданиям, сделал существенные ошибки в расчетах и выводах, оформил работу с грубыми нарушениями ГОСТ и требований кафедры.

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска студента к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Совокупный результат определяется как среднее арифметическое значение оценок по всем видам текущего контроля.

Экзамен проводится в устной форме.

Критерии оценивания (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23):

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно

ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практические задание

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практическое задание, но по указанию преподавателя выполнившим другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент: после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.

В зачетную книжку студента и выписку к диплому выносятся оценка зачета по дисциплине за 5 курс.

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Оценка знаний, умений и навыков в процессе изучения дисциплины производится с использованием фонда оценочных средств.

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

- 1 Роль, место и значение системы управления качеством в рыночных условиях. Основные понятия и категории управления качеством.
- 2 Сущность качества и управления качеством. Конкурентоспособность и качество.
- 3 Эволюция методов и подходов к управлению качеством за рубежом. Принципы всеобщего управления качеством. Функции TQM.
- 4 Общие подходы и методы работы по качеству. Современная модель системы управления качеством.
- 5 Взаимодействие с внешней средой. Ориентация на потребителя как основной элемент концепции TQM. Методы определения нужд потребителя.
- 6 Основные подходы к контролю качества. Статистические методы контроля качества.
- 7 Инструменты управления качеством: основная характеристика. Сбор исходных данных для инструментов управления.

- 8 Экспертные методы решения проблем качества.
- 9 Выбор целей и стратегии создания СМК.
- 10 Организация работ по созданию и внедрению СМК.
- 11 Классификация современных систем менеджмента качества. Выбор систем и методов менеджмента качества в зависимости от типа организации.
- 12 Сущность и развитие системы производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (ТРМ).
- 13 Система «Экономное производство» (Lean Production). Возникновение системы, ее цели, развитие, эффективность.
- 14 Основные категории экономики управления качеством. Понятие и значение экономики качества.
- 15 Затраты на качество и их классификация. Методы измерения и анализа затрат на качество.
- 16 Стандартизация систем управления качеством. Международные стандарты на системы качества МС ИСО серии 9000.

Вопросы по приобретению и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной

Примеры вопросов к практическим занятиям:

Ответьте на вопросы по теме 2:

1. Дайте характеристику современных систем обеспечения качества на предприятии.
2. Сформулируйте систему критериев оценки стандартов качества.
3. Какие предложения вы могли бы внести, будучи руководителем отдела службы качества на данном предприятии?
4. Разработайте программу развития качества для данного предприятия.

Учебные задания для практических занятий представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (выносимые на экзамен):

- 1 Роль, место и значение системы управления качеством в рыночных условиях. Основные понятия и категории управления качеством.
- 2 Сущность качества и управления качеством. Конкурентоспособность и качество.
- 3 Эволюция методов и подходов к управлению качеством за рубежом. Принципы всеобщего управления качеством. Функции TQM.
- 4 Общие подходы и методы работы по качеству. Современная модель системы управления качеством.
- 5 Взаимодействие с внешней средой. Ориентация на потребителя как основной элемент концепции TQM. Методы определения нужд потребителя.
- 6 Планирование качества. Политика в области качества.
- 7 Процессный подход как элемент стратегии TQM. Сущность, значение и история возникновения процессного подхода.
- 8 Классификация, виды и схемы процессов в организации.
- 9 Выбор процессов в организации. Определение показателей эффективности и результативности процессов.
- 10 Методы улучшения процессов. Оценка зрелости процессов.
- 11 Виды и выбор стратегии улучшения процессов.
- 12 Основные подходы к контролю качества. Статистические методы контроля качества. Порядок сбора информации. Контрольный листок и контрольные карты.

- 13 Понятие, порядок построения и область использования гистограммы и диаграммы рассеивания (разброса).
- 14 Метод стратификации (раслаивание данных): понятие, методы раслаивания по факторам, область применения.
- 15 Диаграмма Парето: понятие, этапы построения, область применения. ABC-анализ диаграммы Парето. Пример построения диаграммы Парето.
- 16 Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы): понятие, порядок построения, область применения. Пример построения диаграммы Исикавы.
- 17 Инструменты управления качеством: основная характеристика. Сбор исходных данных для инструментов управления.
- 18 Понятие диаграммы сродства и порядок ее составления.
- 19 Понятие, порядок построения и область применения диаграммы связей и древовидной диаграммы.
- 20 Понятие, порядок построения и область применения матричной диаграммы и стрелочной диаграммы (диаграммы Ганта).
- 21 Понятие, порядок построения и область применения диаграммы процесса осуществления программы (PDPC) и анализ матричных данных (матрица приоритетов).
- 22 Экспертные методы решения проблем качества.
- 23 Выбор целей и стратегии создания СМК.
- 24 Организация работ по созданию и внедрению СМК.
- 25 Организация работ по совершенствованию СМК. Описание и сопоставление методологии радикального совершенствования (СБП) и непрерывного совершенствования.
- 26 Классификация современных систем менеджмента качества. Выбор систем и методов менеджмента качества в зависимости от типа организации.
- 27 Сущность и развитие системы производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (ТРМ).
- 28 Этапы развертывания ТРМ на предприятии.
- 29 Система «Экономное производство» (Lean Production). Возникновение системы, ее цели, развитие, эффективность.
- 30 Инструменты и методики реализации системы «Экономное производство».
- 31 Современные концепции управления персоналом. Многоуровневая модель управления персоналом.
- 32 Способы мотивации персонала.
- 33 Управление знаниями. Обучение персонала.
- 34 Основные категории экономики управления качеством. Понятие и значение экономики качества.
- 35 Затраты на качество и их классификация. Методы измерения и анализа затрат на качество.
- 36 Управление затратами на качество. Оценка потерь от низкого качества продукции.
- 37 Оптимизация уровня качества и затрат на него. Традиционный и современные подходы к определению оптимальной стоимости качества.
- 38 Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Классификация и номенклатура показателей качества.
- 39 Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством. Алгоритм комплексной оценки уровня качества объекта.
- 40 Стандартизация систем управления качеством. Международные стандарты на системы качества МС ИСО серии 9000.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в п.6.1 и 6.2 настоящей программы и в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

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

а) основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров [Электронный ресурс]:- М.: Дашков и К, 2014.- 208с. Режим доступа:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=230033
2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб.пособие/ Е.Н.Михеева, М.В. Сероштан. - Электрон. текстовые дан. - М: Дашков и К, 2014. - 532с.- Режим доступа:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112326

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством процессов и продукции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Под. Ред. Пономарева С.В. Электрон. текстовые дан: - Тамбов:Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. -221с. Режим доступа:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277909&sr=1
2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/В.Н. Азаров, В.П. Майборода, А.Ю. Панычев, Ю.А. Усманов. -Электрон. текстовые дан.- М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2013. - 572с. Режим доступа:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=226544&sr=1

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

- 1 Консультант плюс [электронный ресурс]: <http://www.consultant.ru/online/>
- 2 Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru>
- 3 Журнал «Стандарты и качество» и его приложения [Электронный ресурс]: <http://www.ria-stk.ru/>
- 4 Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества [Электронный ресурс]:
<http://www.qualitydigest.com>
- 5 Ресурс «Менеджмент качества и ИСО серии 9000» [Электронный ресурс]:
<http://www.quality.eur.ru/>
- 6 Всероссийский НИИ сертификации [Электронный ресурс]: <http://www.vniis.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает 4 часа лекций, 8 часов практических занятий, а также выполнение расчетно-графической работы. Изучение курса завершается экзаменом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для

понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Практические занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине наряду с рабочей программой и графиком учебного процесса относятся к методическим документам, определяющим уровень организации и качества образовательного процесса.

Содержание практических занятий фиксируется в разделе 4 настоящей рабочей программы дисциплины. Основное внимание на практических занятиях уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические задания, анализ учебных ситуаций и кейсов, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические занятия выполняют следующие задачи:

- стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;
- закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;
- расширяют объем профессионально значимых знаний, умений, навыков;
- позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;
- прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;
- способствуют свободному оперированию терминологией;
- предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

В ходе выполнения индивидуального задания практического занятия студент готовит отчет о работе. В отчет заносятся результаты выполнения каждого пункта задания (схемы, диаграммы (графики), таблицы, расчеты, ответы на вопросы пунктов задания, выводы и т.п.). Примерный образец оформления отчета имеется у преподавателя (*либо прилагается к настоящей программе*).

За 10 мин до окончания занятия преподаватель проверяет объем выполненной на занятии работы и отмечает результат в рабочем журнале.

Оставшиеся невыполненными пункты задания практического занятия студент обязан доделать самостоятельно.

После проверки отчета преподаватель может проводить устный или письменный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме занятия (студенты должны знать смысл полученных ими результатов и ответы на контрольные вопросы). По результатам проверки отчета и опроса выставляется оценка за практическое занятие.

По дисциплине проводится устный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме практического занятия (студенты должны знать ответы на поставленные вопросы). По результатам и опроса выставляется оценка за практическое занятие.

При подготовке к **экзамену** в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий и слайдов, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной настоящей программой. При подготовке к зачету нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

Методические материалы и рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При проведении **лекционных** занятий предусматривается использование систем мультимедиа.

Для проведения лекционных занятий предусматривается использование программного обеспечения Microsoft Office: (презентационный редактор Microsoft Power Point).

При выполнении **расчетно-графической работы** студентами предусматривается использование программного обеспечения Microsoft Office (электронные таблицы Microsoft Excel и текстовый редактор Microsoft Word).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия проводятся в аудитория № 218, оснащенной презентационной мультимедийной техникой (проектор, экран, ноутбук) и доской.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в обычных аудиториях, оснащенных учебной мебелью и доской.

Авторы

канд. экон. наук, доцент



А.В. Алексеева

Зав. кафедрой МИТЭ

д-р техн. наук, профессор



М.И. Дли

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и информационных технологий в экономике от 28 августа 2015 года, протокол № 1.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц в документе	Наименование и № документа, вводящего изменения	Подпись, Ф.И.О. внесшего изменения в данный экземпляр	Дата внесения изменения в данный экземпляр	Дата введения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10