

Приложение К РПД Б1.В.ОД.18

**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

Менеджмент качества
(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

**Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения: 4 года

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-регулирующей деятельности по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с учебным планом (УП):

ОК -7 - способность к самоорганизации и самообразованию;

ПК -21 - умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Код компетенции	Перечень знаний, умений, навыков (владений)
Знать	
ПК-21	- научные основы менеджмента качества
	- методологические основы и принципы менеджмента качества
	- системы технического регулирования качества и современные направления обеспечения качества в современных условиях
	- нормативно-техническую документацию менеджмента качества
Уметь	
ПК-21	- применять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
ОК-7	- работать самостоятельно и в коллективе
	- формулировать результат
	- публично представлять собственные и известные научные результаты
Владеть	
ОК-7	- способностью к самоорганизации и самообразованию
	- навыками самостоятельной научно-исследовательской работы
	- способностью формулировать результат

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» (Б1.В.ОД.18) относится к вариативной части обязательных дисциплин Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Менеджмент качества» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление является продолжением процесса формирования и развития компетенций, осваиваемых ранее при изучении дисциплин: История (Б1.Б.1), Философия (Б1.Б.2), Иностранный язык (Б1.Б.3), Экономическая теория (Б1.Б.4), Русский язык и культура речи (Б1.Б.5), Социология (Б1.Б.6), Информационные технологии в управлении (Б1.Б.7), Основы государственного и муниципального управления (Б1.Б.8), Безопасность жизнедеятельности (Б1.Б.9), Основы управления персоналом (Б1.Б.10), Социальная психология

(Б1.Б.11), Деловые коммуникации (Б1.Б.12), Основы права (Б1.Б.13), Теория организации (Б1.Б.14), Методы принятия управленческих решений (Б1.Б.15), Инвестиционное проектирование (Б1.Б.16), Финансовый менеджмент (Б1.Б.17), Управленческий учет (Б1.В.ОД.1), Государственная и муниципальная служба (Б1.В.ОД.2), Гражданское право (Б1.В.ОД.3), Административное право (Б1.В.ОД.4), Конституционное право (Б1.В.ОД.5), Прогнозирование и планирование (Б1.В.ОД.6), Принятие и исполнение государственных решений (Б1.В.ОД.7), Трудовое право (Б1.В.ОД.8), Психология управления (Б1.В.ОД.9), Методы оптимальных решений (Б1.В.ОД.10), Основы математического моделирования социально-экономических процессов (Б1.В.ОД.11), Земельное право (Б1.В.ОД.12), Планирование и проектирование организаций (Б1.В.ОД.13), Конфликтология (Б1.В.ОД.14), Основы делопроизводства (Б1.В.ОД.15), Экономический анализ (Б1.В.ОД.16), Управление взаимодействием бизнеса и власти (Б1.В.ОД.17), Риторика (Б1.В.ДВ.1.1) или Связи с общественностью в органах власти (Б1.В.ДВ.1.2), Этика государственной и муниципальной службы (Б1.В.ДВ.2.1) или Имидж государственного и муниципального служащего (Б1.В.ДВ.2.2), Управление муниципальными образованиями (Б1.В.ДВ.3.1) или Управление городским хозяйством (Б1.В.ДВ.3.2), История государственного управления (Б1.В.ДВ.5.1) или История мировых цивилизаций (Б1.В.ДВ.5.2), Электронный документооборот (Б1.В.ДВ.6.1) или Профессиональные компьютерные программы (Б1.В.ДВ.6.2), Муниципальное право (Б1.В.ДВ.8.1) или Региональное право (Б1.В.ДВ.8.2), Управление государственной и муниципальной собственностью (Б1.В.ДВ.9.1) или Теория и практика оценочной деятельности (Б1.В.ДВ.9.2), и прохождении учебной практики (Б2.У.1).

Дисциплина «Менеджмент качества» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление является промежуточным этапом в формировании и развитии компетенций, осваиваемых при изучении дисциплин: Региональное управление и территориальное планирование (Б1.В.ДВ.4.1) или Социально демографические проблемы регионов России (Б1.В.ДВ.4.2), Социальная ответственность бизнеса и власти (Б1.В.ДВ.7.1) или Государственный и муниципальный финансовый контроль (Б1.В.ДВ.7.2), и выполнении научно-исследовательской работы (Б2.П.2), преддипломной практики (Б2.П.3), государственной итоговой аттестации (Б3).

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

Блок	Б1 Дисциплины (модули)	
Часть блока:	Вариативная	
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.ОД.18	
Часов (всего) по учебному плану:	144	8 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	4	8 семестр
Лекции (ЗЕТ/часов)	0,61/22	8 семестр
Практические занятия (ЗЕТ/часов)	0,61/22	8 семестр
Объем самостоятельной работы по учебному плану (ЗЕТ/часов всего)	1,78/64	8 семестр
Экзамен (ЗЕТ/часов)	1/36	8 семестр

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость, ЗЕТ/ час
Изучение материалов лекций (лк)	0,61/22
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,31/11

Вид работ	Трудоёмкость, ЗЕТ/ час
Выполнение расчетно-графической работы (РГР)	0,86/31
Всего	1,78/64
Подготовка к экзамену (э)	1/36

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) 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 трудоёмкость (в часах)				
			лк	пз	СРС	э	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1 Теоретические и методологические основы менеджмента качества	40	8	8	12	12	11
2	Тема 2 Система менеджмента качества	40	8	8	12	12	11
3	Тема 3 Средства менеджмента качества	64	6	6	40	12	11
Всего по видам учебных занятий 144 часа (включая подготовку к экзамену 36 часов)		144	22	22	64	36	33

Содержание дисциплины по видам учебных занятий

Тема 1. Теоретические и методологические основы менеджмента качества.

Лекция 1. Качество как объект управления.

Качество как объект управления. Социально -экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их. Объекты и субъекты управления качеством. (2 часа)

Лекция 2. Методологические основы управления качеством. Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления. (2 часа)

Лекция 3. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях. Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, СОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий. (2 часа)

Лекция 4. Порядок проведения работ по сертификации систем качества. Основные принципы, структура и правила сертификации. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции. (2 часа)

Практическое занятие 1. Качество как экономическая категория и объект управления.

Изучение понятия качество. Качество – объект управления. Эволюция взглядов на качество. Пирамида качества. (2 часа)

Практическое занятие 2. Методологические положения управления качеством. (2 часа)

Практическое занятие 3. Роль профессиональных общественных организаций по качеству. (2 часа)

Практическое занятие 4. Порядок проведения работ по сертификации систем качества. (2 часа)

Самостоятельная работа 1.

Подготовка к лекциям (8 часов),
подготовка к практическим занятиям (4 часа),
(всего к теме №1 – 12 часов).

Текущий контроль – опросы «у доски» на практических занятиях, проверка конспектов лекций, проверка заданий по самостоятельной работе.

Тема 2. Система менеджмента качества.

Лекция 5. Понятие и сущность систем менеджмента качества. Комплексное управление качеством. Цель и задачи менеджмента качества. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла. (2 часа)

Лекция 6. Эволюция развития систем менеджмента качества. Развитие отечественных систем менеджмента качества продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения. (2 часа)

Лекция 7. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества. Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. основополагающие принципы систем качества. Современные направления развития систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000. (2 часа)

Лекция 8. Сущность современных систем менеджмента качества. Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества. (2 часа)

Практическое занятие 5. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла. (2 часа)

Практическое занятие 6. Отечественные системы менеджмента качества продукции. (2 часа)

Практическое занятие 7. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества. (2 часа)

Практическое занятие 8. Системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. (2 часа)

Самостоятельная работа 2.

Подготовка к лекциям (8 часов),
подготовка к практическим занятиям (4 часа),

(всего к теме №2 – 12 часов)

Текущий контроль – опросы «у доски» на практических занятиях, проверка конспектов лекций, проверка заданий по самостоятельной работе.

Тема 3. Средства менеджмента качества.

Лекция 9. Простые инструменты качества. Лист сбора данных (контрольный листок), причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных. (2 часа)

Лекция 10. Новые средства менеджмента качества. Диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных). «Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигм» и его использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества. (2 часа)

Лекция 11. Эффективность управления качеством. Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности менеджмента качества. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания. (2 часа)

Практическое занятие 9. Инструменты качества. Лист сбора данных (контрольный листок), причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных. (2 часа)

Практическое занятие 10. Средства менеджмента качества. (2 часа)

Практическое занятие 11. Эффективность управления качеством. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. (2 часа)

Самостоятельная работа 3.

Подготовка к лекциям (6 часов),

подготовка к практическим занятиям (3 часа),

выполнение расчетно-графической работы (31 час)

(всего к теме №3 – 40 часов).

Текущий контроль – опросы «у доски» на практических занятиях, проверка конспектов лекций, консультирование заданий расчетно-графической работы.

Лекционные занятия (в количестве 22 час) проводятся в интерактивной форме (используются технологии типа «лекция-провокация», т.е. в процессе лекции делается преднамеренная ошибка с последующим опросом студентов на следующей лекции и организацией диалога «преподаватель-студент», «студент-студент» с целью выявления ошибки и установления истины.

Практические занятия №2, 3, 5, 6, 9, 11 (12 часов) проводятся в интерактивной форме, причем занятия №9, 11 проводятся с использованием бригадного метода выполнения задания с разграничением функциональных обязанностей студента при выполнении задания. Затем усилия объединяются, и организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов решения задания. Занятия №2, 3, 5, 6 проводятся в форме мини-конференции с использованием отчетов по самостоятельным заданиям. В заключении организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов выполнения заданий.

Промежуточная аттестация

Экзамен

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

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

Для обеспечения самостоятельной работы разработаны:

- краткий конспект лекций по дисциплине (Приложение к РПД Б1.В.ОД.18),
- методические указания для практической и самостоятельной работы студентов (Приложение к РПД Б1.В.ОД.18),
- методические указания по выполнению расчетно-графической работы (Приложение к РПД Б1.В.ОД.18).

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: общекультурные ОК-7, профессиональные ПК-21.

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, лабораторные работы, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе защит лабораторных работ, а также решения конкретных технических задач на практических занятиях, успешной сдачи экзамена.

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.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

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 **ОК-7 «способностью к самоорганизации и самообразованию»** преподавателем оцениваются ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – устных опросах, а также на практических занятиях - выступления на занятиях-конференциях, выполнении расчетно-графической работы.

Принимается во внимание владение обучающимися:

умения:

- работать самостоятельно и в коллективе;
- формулировать результат;
- публично представлять собственные и известные научные результаты;

навыками:

- способностью к самоорганизации и самообразованию;
- самостоятельной научно-исследовательской работы;
- способностью формулировать результат;

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции **ОК-7** в процессе выполнения практических занятий.

Оценивается активность работы студента на практических занятиях, глубина ответов студента «у доски» при устных опросах в процессе выполнения заданий к каждому практическому занятию.

Способность подбирать информацию по теме исследования соответствует пороговому уровню освоения компетенции на данном этапе ее формирования;

в дополнение к пороговому анализировать и обрабатывать собранную информацию – соответствует продвинутому уровню;

в дополнении к продвинутому умение критически осмысливать обработанную информацию и выражать свое мнение – соответствует эталонному уровню.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции **ОК-7** в процессе выполнения расчетно-графической работы.

Способность подбирать информацию по теме исследования соответствует пороговому уровню освоения компетенции на данном этапе ее формирования;

в дополнение к пороговому анализировать и обрабатывать собранную информацию – соответствует продвинутому уровню;

в дополнении к продвинутому умение критически осмысливать обработанную информацию и выражать свое мнение и делать выводы – соответствует эталонному уровню.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции **ПК-21** «умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие решения» преподавателем оцениваются ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – устных опросах, а также на практических занятиях - выступления на занятиях-конференциях, выполнении расчетно-графической работы.

Принимается во внимание владение обучающимися:

знаниями:

- научные основы менеджмента качества;
- методологические основы и принципы менеджмента качества;
- системы технического регулирования качества и современные направления обеспечения качества в современных условиях
- навыки применения нормативно-технических документов при менеджменте качества;

умением:

- применять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции **ПК-21** в процессе выполнения практических занятий.

Оценивается активность работы студента на практических занятиях, глубина ответов студента «у доски» при устных опросах в процессе выполнения заданий к каждому практическому занятию.

Способность перечислять подбирать методологические основы и принципы менеджмента качества, системы технического регулирования качества соответствует пороговому уровню освоения компетенции на данном этапе ее формирования;

в дополнение к пороговому применять нормативно-технические документы при менеджменте качества, определять параметры качества управленческих решений и анализировать возможные их отклонения – соответствует продвинутому уровню;

в дополнении к продвинутому умение критически осмысливать управленческие решения, рассматривать их с позиций менеджмента качества. Анализировать отклонения и принимать корректирующие меры – соответствует эталонному уровню.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции **ПК-21** в процессе выполнения расчетно-графической работы.

Способность использовать нормативно-технические документы при менеджменте качества, определять параметры качества управленческих решений в ситуациях расчетно-графической работы соответствует пороговому уровню освоения компетенции на данном этапе ее формирования;

в дополнение к пороговому анализировать параметры качества – соответствует продвинутому уровню;

в дополнении к продвинутому умение критически осмысливать параметры качества управленческих решений, выражать свое мнение и делать выводы – соответствует эталонному уровню.

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

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является экзамен, оцениваемый по принятой в НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен по дисциплине «Менеджмент качества» 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, рекомендованную 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 практические

ское 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).

В зачетную книжку студента и приложение к диплому выносится оценка экзамена по дисциплине за 8 семестр.

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

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной

Перечень вопросов к лекционному материалу дисциплины:

1. Основные термины и определения в области качества.
2. Современные проблемы повышения качества товаров и услуг, направления их решения в сфере производства и предоставления услуг.
3. Факторы, которые влияют на формирование качества на протяжении жизненного цикла продукции.
4. Виды показателей качества.
5. Уровень качества продукции и методы его определения.
6. Виды и организация контроля качества продукции.
7. Организация государственного надзора за качеством продукции и услуг.
8. Понятие и сущность систем менеджмента качества.
9. Эволюция развития систем менеджмента качества.
10. Системы управления качеством согласно международным стандартам ИСО серии 9000.
11. Концептуальная модель взаимосвязи видов деятельности «Петля качества».
12. Системы управления окружающей средой в соответствии со стандартами ИСО серии 14000.
13. Менеджмент качества в сфере услуг.
14. Структура требований к системе качества.
15. Организационное обеспечение разработки системы качества.
16. Документирование систем качества.
17. Принципы всеобщего управления качеством (TQM).
18. Европейская модель делового совершенствования.
19. Международные организации в области управления качеством. Направления их деятельности.
20. Основные термины и определения в области сертификации.
21. Виды сертификации. Обязательная и добровольная сертификации.
22. Оценка уровня качества продукции.
23. Порядок проведения сертификации систем качества.
24. Цикл Э. Деминга.

25. Понятие случайных величин и случайных процессов, понятие: генеральной совокупности, вероятности, теории выборки.
26. Принципы управления качеством Э. Деминга.
27. Понятие, задачи и методы квалитметрии.
28. Этапы совершенствования процессов.
29. Диаграмма последовательности действий, планирование действий и контроль результатов.
30. Мотивация улучшения качества.
31. Программы улучшения качества.
32. Сбор данных, лист сбора данных (контрольный листок).
33. Профессиональный анализ данных, причинно-следственная диаграмма Исикавы.
34. Понятие и виды контрольных карт.
36. Диаграмма Парето (ABC – анализ).
35. Диаграмма корреляции (рассеивания) и стратификации (расслоения) данных.
36. Диаграмма сродства и диаграмма зависимостей.
37. Древоидная (системная) диаграмма и стрелочная диаграмма.
38. Матричная диаграмма и анализ приоритетов (анализ матричных данных).
39. Диаграмма планирования и оценки процессов.
40. Метод развития функции качества (QFD)
41. Сущность системного метода анализа возможности и влияния несоответствия продукции и процесса (FMEA)
42. Последовательность проведения FMEA анализа возможности и влияния несоответствия.
43. Риски изготовителя и потребителя. Кружки качества.
44. Цели и прядок проведения FMEA - анализа, правила оформления результатов анализа.
45. Принципы построения и функционирования систем менеджменте качества.
46. Структура документов системы менеджменте качества.
47. Экспертные методы менеджменте качества.
48. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества.
49. «Шесть сигма» – концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигма» и его использование в менеджменте качества.
50. Философия Тагути. Функция потери качества.
51. Затраты на качество, затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.
52. Цели статистического управления качеством процессов.
53. Правила построения и сущность гистограмм.
54. Карты регулирования качества (карты Шухарта).
55. Показатели качества процесса Приемочные карты регулирования качества процессов.
56. Контрольные карты как инструмент статистического контроля качества процесса.
57. Информационное обеспечение управления качеством
58. Структура информационных систем в управлении качеством продукции, производства, услуги.
59. Использование ЭВМ и информационных технологий в менеджменте качества.

Вопросы по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных
компетенциями, закрепленными за дисциплиной
(примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Дайте определение термина качество.
2. Назовите виды показателей качества.
3. Перечислите виды контроля качества.

4. В чем сущность понятия «квалиметрия»
5. Поясните определение понятия «уровень качества»
6. В чем особенность дифференциального и комплексного методов определения уровня качества
7. Каковы особенности обеспечения качества на стадиях жизненного цикла продукции.
8. В чем заключается сущность экспертного метода определения качества.
9. Какова основная цель создания систем управления качеством.
10. Каковы основные этапы развития систем управления качеством.
11. Назовите виды деятельности составляющие этапы «петли качества».
12. Какие международные и национальные организации по методической поддержке разработки систем управления качеством существуют.
13. Какова взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции, предприятий.
14. Назовите основные элементы систем управления качеством в соответствии со стандартами ГОСТ Р ИСО 9000.
15. Перечислите базовые принципы системы качества.
16. Назовите методологические основы менеджмента качества.
17. Дайте пояснение понятия «окружающая среда».
18. В чем особенность системы управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000.
19. Назовите элементы системы управления окружающей средой.
20. Назовите принципы всеобщего управления качеством (TQM).
21. Перечислите принципы Деминга и их применение в деятельности предприятий.
22. Каковы критерии идеального предприятия в соответствии с моделью ЕФУК.
23. В чем сущность диаграммы Парето.
24. В чем сущность диаграммы Исикавы.
25. В чем отличия обязательной и добровольной сертификации.
26. Каков порядок проведения сертификации систем качества.
27. Назовите основы формирования системы сертификации России.
28. Поясните сущность выборочного приемочного контроля.
29. Каковы формы мотивации улучшения качества
30. Каков порядок применения простых средств менеджмента качества.
31. Какова особенность применения новых средств менеджмента качества.
32. В чем заключается сущность применения метода развития функции качества.
33. Каково значение работы кружков качества на предприятиях.
34. Какова сущность применения системного анализа FMEA продукции.
35. Какова сущность применения системного анализа FMEA процесса.
36. В чем заключается сущность комплексной оценки уровня качества.
37. Каковы виды потерь качества.
38. Какова структура информационных систем в менеджменте качеством процессов и продукции.
39. Какова структура информационных систем менеджмента качества услуг.
40. Каково значение информационных технологий в менеджмента качества.

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (вопросы к экзамену)

Первый вопрос в экзаменационном билете студента – вопрос по лекционному материалу (вопр.1-23). Второй вопрос – вопрос по лекционному материалу (вопр. 24 -46). Третий вопрос – тест, состоящий из трех заданий, близких к рассматриваемым на практических занятиях.

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 методических рекомендациях по дисциплине «Менеджмент качества», которые включают: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной подготовке студентов (Приложение к РПД Б1.В.ОД.18) и методические указания по выполнению расчетно-графической работы (Приложение к РПД Б1.В.ОД.18).

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

а) основная литература

1. Михеева Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В.Сероштан. – 2-е изд. испр. и доп. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 532 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112326.

б) дополнительная литература

1. Берновский Ю.Г. Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие. – М. : АСМС, 2014. – 257 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=275579.

в) нормативные правовые акты и нормативные документы

1. О техническом регулировании : федер. закон от 27 дек. 2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 21.07.2011) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. - № 52 (ч. 1). - Ст. . 5140.

2. О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 фев. 1992 г. № 2300-1 (ред. от 18.07.2011) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. - № 3. - Ст. 140.

3. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ГОСТ Р ИСО 9000-2008 [Электронный ресурс] : приказ Ростехрегулирования от 18 дек. 2008 г. № 470-ст. - Доступ из справ.-правовой системы «Консультант плюс».

4. Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения : ГОСТ Р 1.12-2004. - М. : ИПК Издательство Стандартов, 2005.

5. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9004-2010 [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.gost-load.ru/Index/50/50270.htm>

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

1.Консультант плюс [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>.

2. Сайт Министерства экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.economy.gov.ru/mines/main> .

3. Сайт Министерства финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.minfin.ru/ru/> .

4. Сайт научной электронной библиотеки [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://elibrary.ru/> - eLIBRARY.

5. Сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru/> .

6. Управление компанией [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zhuk.net> 4.

7. Финансовые исследования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://finis.rsue.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции каждую неделю, практические занятия каждую неделю. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Успешное изучение дисциплины требует посещения лекций, активной работы *на практических занятиях*, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой и нормативными правовыми актами и нормативными документами.

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

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

Содержание практических (семинарских) занятий фиксируется в РПД в разделе 4 настоящей программы.

Важнейшей составляющей любой формы практических занятий являются упражнения (задания). Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, развитой в лекции. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические работы, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические (семинарские) 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. По результатам проверки выполненных заданий 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 к настоящей программе. При подготовке к экзамену нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала и самостоятельно решить по нескольким типовым

задач из каждой темы. При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.

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.

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

При проведении **лекционных** и **практических (семинарских)** занятий предусматривается использование программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д.).
2. СПС «КонсультантПлюс». Доступ через локальную сеть библиотеки филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске.
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Доступ через локальную сеть филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске, после регистрации – удалённый доступ через Интернет. URL: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228924>.

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

Лекционные занятия:

Аудитория с учебной доской.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в аудитории, оснащенной доской.

Автор, канд. экон. наук, старший преподаватель

Е.Г. Карпова

Программа одобрена на заседании кафедры экономики, бухгалтерского учёта и аудита филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске 28 августа 2015 года; протокол № 1.

Заведующий кафедрой ЭБУиА
канд. экон. наук, доцент

В.В. Черненко